



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

### INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO

#### **TEMA:**

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIOS A DOMICILIO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO EN ÁREAS DE ALBAÑILERÍA, FONTANERÍA Y ELECTRICIDAD EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”

Previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad Y Auditoría, CPA

**AUTORA:** Lucía Margarita Vaca Flores

**DIRECTOR:** Ing. Marcelo Vallejos

Ibarra, diciembre 2012

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto trata de un estudio de factibilidad para la creación de una MICROEMPRESA DE SERVICIOS A DOMICILIO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO EN ÁREAS DE ALBAÑILERÍA, FONTANERÍA Y ELECTRICIDAD en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, que surgió como resultado de una investigación apoyada en técnicas que han proporcionado información clave sobre las necesidades actuales que tienen los habitantes de la ciudad de Ibarra en los mencionados servicios, además; a través de estas valiosas técnicas de investigación se pudo obtener información sobre la competencia y el trabajo informal que se realiza en la ciudad, servicios que por lo general carecen de garantía, seguridad y economía, muchos de ellos brindando desconfianza ya que no se conoce nada sobre la persona que va a ingresar a desarrollar su trabajo en los domicilios y oficinas de la ciudad de Ibarra. Mediante el estudio de mercado se logró establecer la prefactibilidad del proyecto ya que existe un gran número de demandantes y la oferta es escasa para cubrir las necesidades que tienen los habitantes de la ciudad de Ibarra de contar con una microempresa de servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad que brinde garantía, seguridad, economía, puntualidad, rapidez y eficiencia a sus demandantes. Además de ello en el estudio técnico realizado se determinó que la ubicación más acertada de la microempresa es en el barrio Ajaví ya que en dicho sector existe afluencia de personas y es de fácil acceso a los trabajadores, además existe una amplia bodega para las herramientas y materiales que a diario serán utilizados en los trabajos a ser desarrollados, de manera que al finalizar las labores los materiales sobrantes y las herramientas utilizadas sean embodegados para la cual existe un garaje que permite que dichos insumos ingresen a la bodega sin afectar las operaciones administrativas que se realizarán en la oficina. De acuerdo a la evaluación financiera se concluyó que el proyecto es viable de ejecutarlo. Por ello se hace factible la implementación de la microempresa para lo cual se contará con personal capacitado, ético y sobretodo comprometido con la misión, visión, políticas y valores microempresariales para así lograr posicionarse en el mercado y llegar a cumplir los objetivos planteados.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

This project is a feasibility study for the creation of a SMALL BUSINESS SERVICES HOME REPAIR AND MAINTENANCE AREAS OF MASONRY, plumbing and electricity in the city of Ibarra, Imbabura province, which resulted from research supported in techniques that have provided key information on the current needs of the inhabitants of the city of Ibarra in those services, in addition, through these valuable research techniques I can get information about competitors and informal work is performed in the city services generally lack of security, safety and economy, providing many mistrust since nothing is known about the person who will be entering to carry out their work in the homes and offices of the city of Ibarra. Through market research it was established the pre-feasibility of the project as a large number of applicants and the supply is scarce to meet the needs of the inhabitants of the city of Ibarra to have a micro home-based services repair and maintenance in areas of masonry, plumbing and electrical to provide security, safety, economy, punctuality, speed and efficiency of their applicants. Furthermore the technical study determined that the most accurate location of the micro is in the neighborhood Ajavi as in this sector there is influx of people and is easily accessible to employees, there is also a large warehouse for tools and materials that are used daily in the work to be developed, so that on completion of work left over materials and tools used are embodegados for which there is a garage that allows these inputs enter the warehouse without affecting administrative operations will be held at the office. According to the financial evaluation concluded that the project is viable to run it. Thus it becomes feasible to implement microenterprise for which there will be trained, ethical and above all committed to the mission, vision, values and policies in order to achieve microenterprise position in the market and get to meet the objectives.

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Lucía Margarita Vaca Flores, portadora de la cédula de ciudadanía N° 100273980-1, declaro bajo juramento que; el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún trabajo de grado ni calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas citadas en el mismo.

---

Lucía Margarita Vaca Flores  
C.C. # 100273980-1

## **INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por la egresada Lucía Margarita Vaca Flores, para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 28 días del mes del mayo el 2012.

Ing. Marcelo Vallejos.

C.I. 100181382-1



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### **CESION DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, Lucía Margarita Vaca Flores, con cédula de ciudadanía Nro. 100273980-1, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: “Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

.....

Nombre: Lucía Margarita Vaca Flores

Cédula: 100273980-1

Ibarra, a los 28 días del mes de Mayo del 2012



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA  
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN  
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100273980-1		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	VACA FLORES LUCÍA MARGARITA		
<b>DIRECCIÓN:</b>	SAN ANTONIO BELLAVISTA BAJO S/N		
<b>EMAIL:</b>	lucyatalinda@hotmail.es		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2 932-809	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	097430 827

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura
<b>AUTORA:</b>	VACA FLORES LUCÍA MARGARITA
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2012/05/28
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	<b>INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.</b>
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	<b>ING. MARCELO VALLEJOS</b>

## **2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**

Yo, Lucía Margarita Vaca Flores, con cédula de ciudadanía Nro. 100273980-1, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

## **3. CONSTANCIAS**

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 28 días del mes de Mayo de 2012

**EL AUTOR:**

**ACEPTACIÓN:**

.....  
Nombre: Lucía Margarita Vaca  
C.C.: 100273980-1

.....  
Nombre: Lic. Ximena Vallejos  
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario\_\_\_\_\_



## DEDICATORIA

*Quiero dedicar este trabajo a Dios que ha sido quien me ha guiado dándome fortaleza, sabiduría y salud para llegar a culminarlo de la mejor manera.*

*Se lo dedico a mis padres que siempre estuvieron conmigo y nunca me dejaron sola, quienes confiaron en mí, me dieron un apoyo único, incondicional y amoroso aún en los momentos más difíciles y que dejaron que culmine mi carrera.*

*A mis hermanos: María, Katy, Pablo y Salomé quienes me dieron cariño, palabras de aliento y estuvieron conmigo siempre en las buenas y en las malas. A mis sobrín@s que siempre me dieron cariño y momentos llenos de alegría.*

*A mi hija Kamilita que es la razón de mi existencia, la inspiración de mis días y por quien me esfuerzo para cada día ser mejor.*

*Lucía Margarita Vaca Flores*

## AGRADECIMIENTO

*Quiero agradecer a la Universidad Técnica del Norte por abrirme sus puertas y dejarme conocer un mundo nuevo, lleno de conocimientos y valores.*

*Quiero agradecer a Dios y la Virgen María por permitirme culminar esta etapa de mi vida con éxito.*

*El agradecimiento más grande para mis padres José y Cervelina quienes me dieron un total apoyo moral y económico, me ayudaron de una manera incondicional y única con mi hija para que lograra terminar mi carrera y culminar este trabajo.*

*A todos los docentes de mi querida Facultad por compartir sus conocimientos, palabras, consejos que siempre los tendré presentes.*

*De manera especial quiero agradecer a mi Asesor Ing. Marcelo Valléjos por la dirección y orientación en el desarrollo de este trabajo; por su tiempo, espacio, ayuda, comprensión y consejos desde la realización de mi anteproyecto de tesis.*

*A todas las personas que de una u otra forma me supieron apoyar con un granito de arena y rogar por mí, a lo largo de mi carrera, para que no desmayará y continuara hasta llegar donde hoy me encuentro, a todos un Dios les pague.*

*Lucía Margarita Vaca Flores*

## **PRESENTACIÓN**

El presente trabajo es un estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. El mismo que está conformado por siete capítulos: Diagnóstico Situacional, Marco Teórico, Estudio de Mercado, Estudio Técnico, Estudio Financiero, Estructura Organizacional e Impactos, cada uno de ellos contiene información valiosa que ha aportado a la realización exitosa del proyecto.

Capítulo I Diagnóstico: Para su desarrollo resultó de gran importancia la utilización de las técnicas de investigación como son la encuesta, la entrevista y la observación directa aplicadas a clientes, trabajadores informales, propietarios de ferreterías y distribuidores de material para la construcción y acabados; los mismos que permitieron detectar los aliados, oponentes, riesgos y oportunidades que existen en la ciudad de Ibarra para la creación de la microempresa.

Capítulo II Marco Teórico: Para afianzar la investigación se tomó en consideración todas las bases teórico-científicas que sustentaron el proyecto; siendo de vital importancia para manejar los conceptos referentes al tema de la investigación.

Capítulo III Estudio de Mercado: El tercer capítulo está relacionado con el estudio de mercado en donde se determinó la pre-factibilidad del proyecto estableciéndose, además, la demanda existente en la ciudad de Ibarra y la oferta escasa de empresas que brinden determinados servicios.

Capítulo IV Estudio Técnico: A través del Estudio Técnico se estableció la localización y microlocalización del proyecto, además, de la ingeniería del proyecto referente a distribución de la planta, requerimientos del personal, presupuesto para la inversión fija y variable del proyecto.

Capítulo V Estudio Financiero: Se determinó la rentabilidad con una estimación de vida útil de 5 años, tanto para ingresos como egresos, con esta información se logra establecer el superávit o utilidad del proyecto, y con la aplicación de diversos evaluadores financieros se ha llegado a determinar la factibilidad de este proyecto.

Capítulo VI: Estructura Organizacional: En este capítulo se determinó la misión, visión, políticas, objetivos y valores institucionales de la microempresa, también se estructuró los cargos y funciones del personal que laborará en la microempresa, el mismo que deberá encontrarse comprometido con el posicionamiento y logro de metas microempresariales.

Capítulo VII: Impactos del Proyecto: En el séptimo capítulo se hace constar los impactos: Social, Económico, Ambiental y Ético. Los mismos que de manera general son bajo positivos indicando así que la microempresa a pesar de ser pequeña logrará ubicarse en la escala positiva en los ámbitos señalados anteriormente.

Se finaliza con la formulación de conclusiones y recomendaciones, mismas que están a consideración para que sean sujetos a juicios de criterios sobre una realidad estudiada y sus soluciones planteadas.

## ÍNDICE

### ÍNDICE DE TEMAS Y SUBTEMAS

PORTADA.....	i
RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
EXECUTIVE SUMMARY .....	iii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	iv
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO .....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....	vi
AUTORIZACIÓN.....	vii
DEDICATORIA .....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
PRESENTACIÓN.....	xi
ÍNDICE.....	xiii
ÍNDICE DE TEMAS Y SUBTEMAS .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xx
JUSTIFICACIÓN.....	xxiii
OBJETIVOS.....	xxiv
METODOLOGÍA .....	xxv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>26</b>
DIAGNÓSTICO.....	
ANTECEDENTES.....	
OBJETIVOS.....	27
MATRIZ DE VARIABLES DIAGNÓSTICAS.....	28
MECÁNICA OPERATIVA .....	29
IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN.....	
IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA .....	30

TÉCNICAS DE MUESTREO.....	32
INFORMACIÓN PRIMARIA .....	35
ENCUESTA .....	
ENTREVISTA .....	
OBSERVACIÓN DIRECTA.....	
TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	36
ANÁLISIS DE FACTORES COMPARATIVOS DEL PROYECTO.....	41
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO .....	43
 <b>CAPÍTULO II</b> .....	 44
MARCO TEÓRICO .....	
EMPRESA .....	
CONCEPTO DE EMPRESA .....	
CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS.....	
MICROEMPRESA .....	46
CONCEPTO DE MICROEMPRESA .....	
OBJETIVOS DE LA MICROEMPRESA .....	
CARACTERÍSTICAS DE LAS MICROEMPRESA .....	47
BASE LEGAL DE LAS MICROEMPRESAS .....	
VISIÓN DE LA MICROEMPRESA .....	48
MISIÓN DE LA MICROEMPRESA .....	
VENTAJAS DE LA MICROEMPRESA.....	49
DESVENTAJAS DE LA MICROEMPRESA .....	
CLASIFICACIÓN DE LAS MICROEMPRESAS EN IMBABURA .....	
ALBAÑILERÍA.....	51
HISTORIA DE LA ALBAÑILERÍA.....	
CONCEPTO DE ALBAÑILERÍA.....	52
MATERIALES Y HERRAMIENTAS DE ALBAÑILERÍA .....	53
TIPOS DE ALBAÑILERÍA .....	
PRINCIPALES TRABAJOS DE ALBAÑILERÍA .....	55
FONTANERÍA.....	57
HISTORIA DE FONTANERÍA .....	

ETIMOLOGÍA DE FONTANERÍA.....	57
CONCEPTO DE FONTANERÍA.....	58
HERRAMIENTAS DE FONTANERÍA .....	
ELECTRICIDAD.....	59
INSTALACIONES ELÉCTRICAS.....	
CONCEPTO DE INSTALACIONES ELECTRICAS.....	
OBJETIVOS DE UNA INSTALACIÓN ELECTRICA .....	
CLASIFICACIÓN DE INSTALACIONES ELECTRICAS .....	60
CÓDIGOS Y NORMAS DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS .....	62
ESTUDIO DE MERCADO.....	63
CONCEPTO DE ESTUDIO DE MERCADO .....	
EL PRODUCTO.....	
SERVICIO.....	64
DEMANDA.....	
OFERTA .....	
PRECIO.....	65
COMERCIALIZACIÓN O CANALES DE DISTRIBUCIÓN .....	
PUBLICIDAD O PROPAGANDA .....	66
PROMOCIÓN .....	
ESTUDIO TÉCNICO.....	67
LOCALIZACIÓN.....	
MACROLOCALIZACIÓN .....	68
MICROLOCALIZACIÓN.....	
FACTORES PARA LA MACROLOCALIZACIÓN.....	
FACTORES PARA LA MICROLOCALIZACIÓN .....	69
TAMAÑO DEL PROYECTO.....	
ESTUDIO FINANCIERO .....	70
ANÁLISIS Y EVALUACIÓN ECONÓMICA .....	
TIR SOCIAL.....	
VALOR ACTUAL NETO VAN .....	71
BENEFICIO - COSTO.....	
PUNTO DE EQUILIBRIO .....	72

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	72
FORMACIÓN.....	
CARACTERÍSTICAS DE PERSONA NATURAL .....	73
CARACTERÍSTICAS DE PERSONA JURÍDICA .....	
CONSTITUCIÓN.....	74
RUC .....	75
PATENTES.....	
LA CONTABILIDAD .....	76
ETIMOLOGÍA.....	
DEFINICIÓN DE CONTABILIDAD.....	
OBJETIVOS DE LA CONTABILIDAD .....	77
CLASIFICACIÓN DE LA CONTABILIDAD.....	78
IMPORTANCIA DE LA CONTABILIDAD EN LA MICROEMPRESA.....	79
SISTEMA DE PARTIDA DOBLE.....	80
CUENTAS CONTABLES .....	81
PROCESO CONTABLE.....	82
CONCEPTO DE ESTADOS FINANCIEROS.....	83
LA ADMINISTRACIÓN .....	84
ELEMENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	85
FLUJOGRAMA DE PROCESOS .....	88
 <b>CAPÍTULO III.....</b>	 90
ESTUDIO DE MERCADO.....	
INTRODUCCIÓN .....	
IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO .....	91
OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO.....	92
MATRIZ DE VARIABLES DE ESTUDIO DE MERCADO.....	93
TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	94
ANÁLISIS DE LA OFERTA.....	104
OFERTA HISTÓRICA.....	
PROYECCIÓN DE LA OFERTA.....	105
ANÁLISIS DE LA DEMANDA.....	107



DEMANDA HISTÓRICA .....	107
PROYECCIÓN DE LA DEMANDA.....	
DEMANDA A SATISFACER EN FUNCIÓN DE LAS TENDENCIAS DE MERCADO.....	109
ANÁLISIS DE PRECIOS.....	110
ESTRUCTURA Y SEGMENTACIÓN DE MERCADO.....	111
MERCADO META.....	114
ESTRATEGIAS DE MERCADEO .....	
CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE MERCADO .....	118
 <b>CAPÍTULO IV</b> .....	 119
ESTUDIO TÉCNICO.....	
TAMAÑO DEL PROYECTO.....	
LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.....	
MACRO LOCALIZACIÓN .....	
MICRO LOCALIZACIÓN.....	120
MATRIZ DE FACTORES .....	122
INGENIERÍA DEL PROYECTO .....	126
DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA.....	
EXPLICACIÓN DE LA PLANTA.....	127
PRESUPUESTO TÉCNICO.....	
INVERSIÓN FIJA.....	
INVERSIONES DIFERIDAS .....	131
CAPITAL DE TRABAJO .....	132
INVERSIÓN TOTAL DEL PROYECTO.....	133
FINANCIAMIENTO .....	134
TALENTO HUMANO .....	
OPERACIÓN DEL PROYECTO .....	135
 <b>CAPÍTULO V</b> .....	 138
EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO .....	
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA INICIAL.....	

DETERMINACIÓN DE INGRESOS PROYECTADOS.....	139
DETERMINACIÓN DE EGRESOS PROYECTADOS.....	140
TABLA DE AMORTIZACIÓN .....	143
TABLA DE DEPRECIACIONES.....	145
ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO .....	147
ESTADO DE FLUJO FINANCIERO .....	148
EVALUACIÓN FINANCIERA .....	149
COSTO DE OPORTUNIDAD.....	
CÁLCULO DEL VAN.....	150
CÁLCULO DE LA TIR (TASA INTERNA DE RETORNO).....	151
RECUPERACIÓN DEL DINERO EN EL TIEMPO .....	153
ÍNDICE BENEFICIO - COSTO.....	154
PUNTO DE EQUILIBRIO .....	155
CONCLUSIÓN DEL ESTUDIO FINANCIERO .....	156
 <b>CAPÍTULO VI</b> .....	 158
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	
LA EMPRESA.....	
NOMBRE DE LA MICROEMPRESA .....	
CONFORMACIÓN JURÍDICA.....	159
MISIÓN .....	165
VISIÓN.....	
POLÍTICAS INSTITUCIONALES .....	
OBJETIVOS DE MICROSERVI HOGAR .....	167
VALORES INSTITUCIONALES .....	168
ESTRUCTURA ORGÁNICA .....	169
MATRIZ DE GESTIÓN DE PERSONAL Y EVALUACIÓN.....	173
 <b>CAPÍTULO VII</b> .....	 178
IMPACTOS .....	
ANÁLISIS DE IMPACTOS .....	
IMPACTOS DIRECTOS.....	

IMPACTOS INDIRECTOS .....	
IMPACTOS RESIDUALES .....	179
IMPACTO SOCIAL .....	180
IMPACTO ECONÓMICO .....	182
IMPACTO AMBIENTAL .....	185
IMPACTO ÉTICO.....	186
MATRIZ GENERAL DE IMPACTOS.....	188

CONCLUSIONES .....	190
RECOMENDACIONES.....	192

BIBLIOGRAFÍA
LINCONGRAFÍA
ANEXOS

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	TÍTULO	PÁG
Nº 1	Necesidad de contratar los servicios.....	95
Nº 2	Frecuencia de contratación de servicios .....	96
Nº 3	Conocimiento del personal contratado .....	97
Nº 4	Empresas de servicios constituidas .....	98
Nº 5	Garantía en la prestación de los servicios.....	99
Nº 6	Herramienta de los trabajadores informales.....	100
Nº 7	Costo de los trabajadores informales .....	101
Nº 8	Capacitación al personal .....	102
Nº 9	Aceptación de la microempresa .....	103
Nº 10	Tarjeta de presentación.....	116
Nº 11	Mapa de la Provincia de Imbabura.....	120
Nº 12	Croquis del Lugar .....	121
Nº 13	Distribución de la Planta.....	126
Nº 14	Logotipo de la Empresa .....	158

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO	TÍTULO	PÁG
Nº 1	Matriz de variables diagnósticas .....	28
Nº 2	Número de viviendas de la ciudad de Ibarra .....	29
Nº 3	Población a investigar .....	30
Nº 4	Propietarios de ferreterías y distribuidoras de material de construcción .....	32
Nº 5	Distribución de la muestra según viviendas .....	33
Nº 6	Índice habitacional según parroquias .....	34
Nº 7	Distribución de la muestra según parroquias urbanas .....	
Nº 8	Factor comparativo - Mercado Actual.....	41
Nº 9	Factor comparativo - Crecimiento potencial del mercado .....	
Nº 10	Factor comparativo - Costos .....	42
Nº 11	Factor comparativo - Riesgos .....	
Nº 12	Servicios que ofrecerá la microempresa .....	91
Nº 13	Matriz de variables de estudio de mercado.....	93
Nº 14	Necesidad de contratar los servicios.....	94
Nº 15	Frecuencia de contratación de los servicios.....	96
Nº 16	Conocimiento del personal contratado .....	97
Nº 17	Empresas de servicios constituidas .....	98
Nº 18	Garantía en la prestación de los servicios.....	99
Nº 19	Herramienta de los trabajadores informales.....	100
Nº 20	Costo de los trabajadores informales .....	101
Nº 21	Capacitación al personal .....	102
Nº 22	Aceptación de la microempresa .....	103
Nº 23	Análisis de la oferta según tasa de desempleo .....	105
Nº 24	Proyección de la oferta.....	106
Nº 25	Porcentaje de crecimiento de las viviendas .....	107
Nº 26	Fórmula para proyección de crecimiento de viviendas.....	108
Nº 27	Proyección del crecimiento de viviendas.....	109
Nº 28	Proyección de las viviendas .....	
Nº 29	Análisis de precios .....	110
Nº 30	Segmentación según niveles de ingreso.....	111

Nº 31	Segmento según tenencia de vivienda.....	112
Nº 32	Segmentación según ocupación de la vivienda .....	113
Nº 33	Lugares para la Matriz Básica de Factores .....	123
Nº 34	Matriz Ponderada de Factores .....	124
Nº 35	Distribución de la planta .....	127
Nº 36	Equipo de Computación .....	128
Nº 37	Equipo de Oficina .....	
Nº 38	Muebles y enseres .....	129
Nº 39	Vehículo .....	
Nº 40	Herramientas.....	130
Nº 41	Resumen de las inversiones fijas .....	131
Nº 42	Resumen de las Inversiones Diferidas .....	
Nº 43	Resumen del Capital de Trabajo .....	132
Nº 44	Resumen de la Inversión Total del Proyecto.....	133
Nº 45	Financiamiento del Proyecto .....	134
Nº 46	Talento Humano Microservi Hogar Cía. Ltda. ....	
Nº 47	Diagrama de Procesos.....	136
Nº 48	Estado de Situación Financiera Inicial.....	138
Nº 49	Demanda Potencial a Satisfacer .....	139
Nº 50	Determinación de Ingresos Proyectados.....	
Nº 51	Gastos sueldos personal administrativo.....	140
Nº 52	Gastos sueldos personal administrativo proyectado .....	
Nº 53	Gastos sueldos de servicios.....	141
Nº 54	Gastos sueldos de servicios proyectados .....	
Nº 55	Gastos generales .....	142
Nº 56	Gastos de venta .....	
Nº 57	Datos del Financiamiento Externo.....	143
Nº 58	Tabla de Amortización.....	144
Nº 59	Porcentajes de depreciación .....	145
Nº 60	Cálculo de la depreciación .....	
Nº 61	Depreciación proyectada.....	146
Nº 62	Estado de resultados proyectado .....	147
Nº 63	Flujo de efectivo financiero.....	148
Nº 64	Costo del capital sin inflación .....	149
Nº 65	Recuperación del dinero en el tiempo .....	153

Nº 66	Ingresos y egresos actualizados .....	154
Nº 67	Proyección punto de equilibrio .....	155
Nº 68	Resumen Estudio Financiero .....	156
Nº 69	Valores Institucionales .....	168
Nº 70	Organigrama Estructural MICROSERVI Hogar Cía Ltda .....	169
Nº 71	Matriz de Competencias GERENCIA .....	174
Nº 72	Matriz de Competencias CONTADOR .....	175
Nº 73	Matriz de Competencias SECRETARIA .....	176
Nº 74	Matriz de Competencias TRABAJADORES .....	177
Nº 75	Niveles de Impacto .....	179
Nº 76	Impacto Social .....	180
Nº 77	Impacto Económico .....	182
Nº 78	Impacto Ambiental .....	185
Nº 79	Impacto Ético .....	186
Nº 80	Impacto General .....	188

## **JUSTIFICACIÓN**

La importancia para la realización de este proyecto radica principalmente en que se quiere crear una microempresa que brinde los servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad, dar alivio a cientos de familias de casa que no saben a dónde acudir en caso que ocurra algún tipo de emergencia o que requiera uno de los servicios ofertados, además, de dar empleo a trabajadores informales que a veces no encuentran empleo frecuentemente, los mismos que serán capacitados y entrenados para que brinden un servicio eficiente, eficaz, amable, oportuno con garantía y seguridad a los clientes.

El servicio que se ofrecerá a través de esta microempresa va encaminado a resolver desperfectos que ocurran en el hogar u oficina. A diferencia de otras empresas que abarcan solamente un reducido mercado, diferenciado claramente por el nivel socio económico; nuestro servicio podrá llegar a todos los niveles socio económicos de la ciudad de Ibarra que deseen contratarnos.

Los beneficiarios directos serán los usuarios de los servicios que se ofertarán ya que se logrará satisfacer las necesidades insatisfechas al no poder contratar cualquier trabajador informal que brinde seguridad, garantía, eficiencia y economía en sus servicios, también se beneficiará directamente al personal que se contratará mediante un adecuado proceso de reclutamiento y selección de personal. Además, se establece como beneficiarios indirectos a los proveedores de materiales de construcción, suministros de oficina, servicios básicos inmersos en la ejecución y prestación de los servicios.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

- Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad que permita brindar un servicio de calidad, con seguridad, experiencia, garantía, rapidez y economía a los clientes de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

### **ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico situacional en la ciudad de Ibarra que permita identificar posibles aliados, oponentes, oportunidades y riesgos para la implementación de una microempresa de servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad.
- Establecer las bases teórico-científicas que sustenten el presente proyecto.
- Realizar un estudio de mercado para conocer la oferta, clientes potenciales y servicios sobre los cuales crecerá la microempresa.
- Desarrollar el estudio técnico para determinar la localización del proyecto y la inversión necesaria.
- Elaborar el estudio financiero-económico del proyecto con el propósito de conocer su rentabilidad.
- Diseñar la estructura organizacional de este tipo de microempresas para identificar puestos y funciones del personal, y delinear su prospectiva estratégica.
- Determinar los principales impactos que genere el proyecto en los ámbitos social, económico, ambiental y ético.



## **METODOLOGÍA UTILIZADA**

El presente trabajo es una investigación cualitativa, con rigor científico, apoyada en una investigación de campo para establecer datos de primera mano, también se desarrolló una investigación bibliográfica documental que sirvió para estructurar el marco teórico.

Los métodos que se utilizaron en la presente investigación fueron: método inductivo que se utilizó al realizar las conclusiones del informe final, así también en la ejecución del marco teórico del anteproyecto y del informe final; método deductivo que se utilizó para realizar los antecedentes tanto del anteproyecto como del informe final; método analítico con el que se realizó el marco teórico del Informe Final del Trabajo de Grado, así como también para la interpretación de resultados de los cuadros estadísticos; y finalmente se utilizó el método de la síntesis que se utilizó para elaborar las conclusiones del informe final, así como también al efectuar el marco teórico.

Además de ello el presente estudio se apoyó de técnicas de investigación como la entrevista, encuesta y observación; la entrevista fue aplicada a los trabajadores informales que prestan servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad; además se aplicó a los propietarios de ferreterías y distribuidores de material de construcción, para la recolección de información utilizada en el diagnóstico situacional; la encuesta se aplicó a la muestra de viviendas ubicadas en las parroquias urbanas de la ciudad Ibarra. Finalmente se aplicó la técnica de la observación a los trabajadores informales que presentan servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad para la elaboración del diagnóstico situacional.

## **CAPÍTULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### **1.1 ANTECEDENTES**

En Ibarra ciudad de la provincia de Imbabura, se ha visto un crecimiento poblacional significativo y con ello el aumento de la construcción de viviendas, de tal manera que se ha logrado saturar los espacios disponibles para las construcciones. Por lo que, se ha detectado que no existe en esta ciudad empresas dedicadas a la prestación de servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad para personas de todo nivel económico que tengan la necesidad de reparar y dar mantenimiento las instalaciones de sus hogares y oficinas en dichas áreas, únicamente existen trabajadores que laboran de manera informal sin brindar confiabilidad, garantía y experiencia en sus servicios.

Ante todas estas limitaciones dentro de este mercado nace la iniciativa de crear una microempresa especializada que brinde los mismos servicios de un informal pero con valores agregados como son marca, distinción, garantía, rapidez, seguridad y economía conformada además por profesionales con experiencia que brinden servicios de acuerdo a su especialidad y de forma inmediata.

De la investigación de campo realizada mediante la aplicación de técnicas como la encuesta dirigida a los habitantes de la ciudad de Ibarra, se determinó que no existen empresas de servicios con estas características, por lo que se considera que será una microempresa líder en el mercado.

## **1.2 OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS**

### **1.2.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar un diagnóstico situacional en la ciudad de Ibarra que permita identificar aliados, oponentes, oportunidades y riesgos para la implementación de una microempresa de servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad.

### **1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a)** Determinar la situación actual en la que se encuentran las personas que desarrollan trabajos personalizados y técnicos de manera informal.
- b)** Analizar la disponibilidad de materiales necesarios para la prestación de servicios de albañilería, fontanería y electricidad.
- c)** Obtener información bibliográfica, documental de primera mano que permita sustentar el presente proyecto.

### 1.3 MATRIZ DE VARIABLES DIAGNÓSTICAS

**Matriz de variables diagnósticas**

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTE DE INFORMACIÓN	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
➤ Determinar la situación actual en la que se encuentran las personas que desarrollan trabajos personalizados y técnicos de manera informal.	➤ Trabajo Informal	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Servicios</li> <li>➤ Estabilidad laboral</li> <li>➤ Salario</li> <li>➤ Experiencia</li> <li>➤ Herramienta</li> <li>➤ Atención al cliente</li> </ul>	➤ Primaria: Trabajadores informales	Entrevista
➤ Analizar la disponibilidad de materiales necesarios para la prestación de servicios de albañilería, fontanería y electricidad.	➤ Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Costos</li> <li>➤ Alianza estratégica</li> <li>➤ Disponibilidad de materiales</li> <li>➤ Forma de entrega</li> </ul>	➤ Primaria: Propietarios de ferreterías	Entrevista
➤ Obtener información bibliográfica, documental de primera mano que permita sustentar el presente proyecto.	➤ Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Índices</li> <li>➤ Tasas</li> <li>➤ Proyecciones</li> </ul>	➤ Primaria: I.M.I. INEC	Opinión de expertos

Cuadro N°1: Matriz de variables diagnósticas

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

## 1.4 MECÁNICA OPERATIVA

### 1.4.1 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

En la presente investigación se tomó como población en primer lugar al número de viviendas que fueron representadas por una persona jefe de hogar de la ciudad de Ibarra del área urbana que según datos del INEC correspondiente al VII Censo de Población y VI Censo de Vivienda del año 2010, corresponde a 40.110 viviendas las mismas que se encuentran clasificadas de acuerdo al tipo de viviendas, las mismas que se hallan comprendidas de la siguiente manera:

**Número de viviendas de la ciudad de Ibarra**

Tipo de la vivienda	Casos	%	Acumulado %
Casa/Villa	28.951	0,721790	0,721790
Departamento en casa o edificio	6.117	0,152506	0,874296
Cuarto(s) en casa de inquilinato	3.061	0,076315	0,950611
Mediagua	1.717	0,042807	0,993418
Rancho	8	0,000199	0,993618
Covacha	42	0,001047	0,994665
Choza	29	0,000723	0,995388
Otra vivienda particular	149	0,003715	0,999102
Hotel, pensión, residencial u hostal	20	0,000499	0,999601
Cuartel Militar o de Policía/Bomberos	1	0,000025	0,999626
Centro de rehabilitación social/Cárcel	2	0,000050	0,999676
Centro de acogida y protección para niños y niñas, mujeres e indigentes	3	0,000075	0,999751
Hospital, clínica, etc.	1	0,000025	0,999776
Convento o institución religiosa	4	0,000100	0,999875
Otra vivienda colectiva	4	0,000100	0,999975
Sin Vivienda	1	0,000025	1,000000
<b>Total</b>	<b>40.110</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Cuadro N° 2: Número de viviendas de la ciudad de Ibarra

Elaborado por: La Autora

Fuente: Procesado con Redatam

VII CENSO DE POBLACION Y VI VIVIENDA 2010

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS-INEC, ECUADOR

Año: 2012

También se consideró como población a los trabajadores informales que realizan el trabajo de albañilería, fontanería y electricidad que se ubican diariamente en la esquina de la Plazoleta Francisco Calderón.

Finalmente se tomó como población a los propietarios de grandes ferreterías y distribuidoras de material de construcción y acabados para la construcción de la ciudad de Ibarra; tales como Almacenes Ferroeléctrico, Distribuidora de Pinturas Pedro Estévez, MADEC Discensa y Almacenes Su Ferretero.

### **Población a investigar**

<b>Población a investigar</b>	<b>Nº</b>
Familias de la ciudad de Ibarra	369
Propietarios de ferreterías y distribuidoras de material de construcción y acabados	4
Trabajadores informales	15

Cuadro Nº 3: Población a investigar  
Elaborado por: La Autora  
Año: 2012

#### **1.4.2. IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA**

La población conformada por el número de viviendas de la ciudad de Ibarra del área urbana por ser mayor a 100 unidades se procederá con el cálculo de la muestra mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times \delta^2}{E^2(N - 1) + Z^2 \times \delta^2}$$

De donde;

n= Muestra

N= población

$Z^2$ = nivel de confianza  $1.96^2$

$\delta^2$ =  $0.5^2$

E= Error 5%

Reemplazando la fórmula tenemos:

$$n = \frac{40.110 \times 1,96^2 \times 0,25}{0,05^2(40.110 - 1) + 1,96^2 \times 0,25}$$

$$n = 369$$

La muestra que se obtuvo es de 369 viviendas, lo que significa que se aplicó las encuestas a 369 jefes de hogar de la ciudad de Ibarra, debido a que el servicio está dirigido a los domicilios y estrictamente la investigación se apoyó con la información proporcionada por únicamente un jefe de hogar o un miembro de la familia por cada domicilio, ya que, los servicios de albañilería, fontanería y electricidad deberán ser contratados por un solo habitante del hogar sin que el mismo se repita.

La población conformada por los trabajadores informales de servicios técnicos y especializados de la ciudad de Ibarra por ser un número menor a 100 se aplicó la técnica del censo.

La población de propietarios de grandes ferreterías y distribuidoras de material de construcción y acabados para la construcción de la ciudad de Ibarra por ser menor a 100 unidades se aplicó la técnica del censo.

### Propietarios de ferreterías y distribuidoras de material de construcción

Almacén	Propietario
Almacenes Ferroeléctrico	Patricio García
Distribuidora de Pinturas Pedro Estévez	Pedro Estévez
MADEC Discensa	Pedro Chasiquiza
Almacenes Su Ferretero	Marco Cartajena

Cuadro N° 4: Propietarios de ferreterías y distribuidoras de material de construcción  
Elaborado por: La Autora  
Año: 2012

#### 1.4.3. TÉCNICAS DE MUESTREO

Para la distribución de la muestra se tomó en consideración la técnica correspondiente Muestro Estratificado Proporcional para lo cual fue necesario establecer el factor muestral aplicable para los estratos por parroquias y producto de ello resultó:

$$\text{Factor muestral} = \frac{n}{N}$$

Y tomando la muestra y población antes mencionada se establece el siguiente factor muestral:

$$\text{Factor muestral} = \frac{369}{40.110}$$

$$\text{Factor muestral}=0,0091997$$



### Distribución de la muestra según viviendas

TIPO DE VIVENDA	MUESTRA
Casa/Villa	266
Departamento en casa o edificio	56
Cuarto(s) en casa de inquilinato	28
Mediagua	16
Rancho	0
Covacha	0
Choza	0
Otra vivienda particular	1
Hotel, pensión, residencial u hostel	0
Cuartel Militar o de Policía/Bomberos	0
Centro de rehabilitación social/Cárcel	0
Centro de acogida y protección para niños y niñas, mujeres e indigentes	0
Hospital, clínica, etc.	0
Convento o institución religiosa	0
Otra vivienda colectiva	0
Sin Vivienda	0
<b>Total</b>	<b>369</b>

Cuadro N° 5: Distribución de la muestra según viviendas

Elaborado por: La Autora

Fuente: Procesado con Redatam

VII CENSO DE POBLACION Y VI VIVIENDA 2010

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS-INEC, ECUADOR

Año: 2012

Al poseer esta valiosa información se procedió a distribuir la muestra en las parroquias urbanas de la ciudad de Ibarra de acuerdo al índice habitacional según datos proporcionados de los registros del archivo Municipal, Obras Públicas, Dirección de Planificación, Avalúos y Catastros, Diseño y Proyectos.

### Índice habitacional según Parroquias

PARROQUIAS URBANAS	HABITANTES(aprox.)	ÍNDICE HABITACIONAL	ÍNDICE TOTAL
Priorato	19	10%	16,74%
Caranqui	11	13.73%	22,99%
Alpachaca	16	13.50%	22,60%
El Sagrario	30	11.50%	19,25%
San Francisco	32	11%	18,42%
TOTAL	108	59.73%	100,00%

Cuadro N° 6: Índice habitacional según Parroquias

Elaborado por: La autora

Fuente: Archivo Municipal

Año: 2012

### Distribución de la muestra según parroquias urbanas

TIPO DE VIVENDA	PRIORATO	CARANQUI	ALPACHACA	EL SAGRARIO	SAN FRANCISCO	TOTAL MUESTRA
Casa/Villa	45	61	60	51	49	266
Departamento en casa o edificio	9	13	13	11	10	56
Cuarto(s) en casa de inquilinato	5	6	6	5	5	28
Mediagua	3	4	4	3	3	16
Rancho	0	0	0	0	0	0
Covacha	0	0	0	0	0	0
Choza	0	0	0	0	0	0
Otra vivienda particular	0	0	0	0	0	1
Hotel, pensión, residencial u hostal	0	0	0	0	0	0
Cuartel Militar o de Policía/Bomberos	0	0	0	0	0	0
Centro de rehabilitación social/Cárcel	0	0	0	0	0	0
Centro de acogida y protección para niños y niñas, mujeres e indigentes	0	0	0	0	0	0
Hospital, clínica, etc.	0	0	0	0	0	0
Convento o institución religiosa	0	0	0	0	0	0
Otra vivienda colectiva	0	0	0	0	0	0
Sin Vivienda	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>85</b>	<b>83</b>	<b>71</b>	<b>68</b>	<b>369</b>

Cuadro N°7: Distribución de la muestra según parroquias urbanas

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

#### **1.4.4. INFORMACIÓN PRIMARIA**

##### **1.4.4.1. ENCUESTA**

La encuesta como técnica de recopilación de información primaria se aplicó a una persona por vivienda de la muestra tomada del número viviendas ubicadas en las parroquias urbanas de la ciudad Ibarra, de las cuales se obtuvo información que sirvió para aclarar ciertos aspectos necesarios para la realización del proyecto. (Ver Anexo 1)

La finalidad de la aplicación de la encuesta fue conseguir información principalmente sobre la necesidad de contar con una microempresa que preste servicios a domicilio de albañilería, fontanería y electricidad en la ciudad de Ibarra.

##### **1.4.4.2. ENTREVISTA**

La entrevista fue aplicada a los trabajadores informales que prestan servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad; propietarios de ferreterías y distribuidoras de material de construcción para la recolección de información utilizada en el diagnóstico situacional. (Ver Anexo 2 y Anexo 3)

##### **1.4.4.3. OBSERVACIÓN DIRECTA**

La observación directa como una parte fundamental de las técnicas de investigación se utilizó para obtener información necesaria para complementar la encuesta y la entrevista; y se aplicó a los trabajadores informales que presentan servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad para la elaboración del diagnóstico situacional. (Ver Anexo 4)

## **1.5. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

### **1.5.1. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A FAMILIAS IBARREÑAS**

**La tabulación y análisis de las encuestas que fueron aplicadas se encuentra en la pág. 94, perteneciente al Estudio de Mercado, en donde se procedió a:**

Encuestar a 369 familias de la ciudad de Ibarra, es decir que las encuestas se realizó a los jefes de hogar, sean estos: hombre o mujer; considerando que el servicio de albañilería, fontanería y electricidad se presta a la viviendas y por ello se hizo necesario encuestar a una sola persona por vivienda.

### **1.5.2. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA A LOS SEÑORES TRABAJADORES INFORMALES DE LA CIUDAD DE IBARRA**

**Entrevista aplicada a los señores trabajadores informales que prestan servicios de albañilería, fontanería y electricidad ubicados en la esquina de la plazoleta “Francisco Calderón” de la ciudad de Ibarra**

El resultado de las entrevistas realizadas a trabajadores informales que prestan servicios de albañilería, fontanería y electricidad se resume en la siguiente información:

1. **¿Cuál es el servicio que usted presta y por el cual es contratado?**

Según las entrevistas realizadas los oficios a las que las personas se dedican son albañiles, plomeros, electricistas, jardineros, carpinteros, pintores.

2. **¿Cuál es la frecuencia con la que usted es contratado para prestar sus servicios?**

La mayoría de trabajadores son contratados generalmente una vez al día pero existen días en los que al término del medio día no han sido contratados por lo que recurren a sus casas sin un sustento diario para su familia.

3. **¿El costo promedio que usted obtiene al mes por realizar sus servicios le alcanza para mantener su hogar?**

Según manifiestan los señores trabajadores al no contar un salario fijo no gozan de una estabilidad económica ya que hay muchos días en los que no son contratados y por lo tanto recurren a pedir prestado dinero para el sustento diario, por lo tanto el dinero que reciben al mes por prestar sus servicios no es el más adecuado.

4. **¿Cuál es la experiencia con la que usted cuenta para realizar sus servicios de albañilería, fontanería y electricidad?**

La totalidad de trabajadores se han educado en la práctica y por ello diariamente adquieren experiencia en todos los ámbitos, por lo tanto gozan de gran experiencia por más de 5 años en el desarrollo de sus funciones además que dicho conocimiento es empírico, ya que han sido formados en la práctica.

- 5. ¿La herramienta con la que usted cuenta para realizar sus trabajos es propia y piensa usted que es la más adecuada?**

La mayoría de las personas encuestadas poseen herramienta propia aunque consideran que ya se encuentra obsoleta y hasta en muchos casos inadecuada lo que hace que el trabajo a realizar sea más demoroso y por lo tanto su costo sea mayor.

- 6. ¿Le gustaría formar parte de una microempresa que le contrate para la prestación de sus servicios de manera estable?**

Los señores encuestados si están de acuerdo en formar parte de una microempresa, lo que ayudaría a que sus ingresos aumenten, mejorando así la calidad de vida de los mismos como de sus familias.

- 7. ¿Se interesaría usted por recibir capacitaciones para conocer nuevas técnicas y así aplicar tecnología en el desarrollo de su trabajo?**

La mayoría de las personas encuestadas manifiestan que si estarían de acuerdo con recibir capacitaciones y técnicas para simplificar sus procesos en los trabajos diarios, a pesar de que existe un cierto número de personas que no están de acuerdo con ello, y manifiestan al respecto que los conocimientos se han obtenido a través del tiempo y son suficientes.

- 8. ¿Se interesaría por recibir capacitación sobre atención al cliente?**

Según manifiestan los señores trabajadores están de acuerdo en recibir capacitaciones respecto a atención al cliente ya que muchos de ellos no han tenido acceso a instrucción básica por lo

manifiestan que es necesario conocer sobre este tema ya que es muy importante en el desempeño de su trabajo diario.

### **1.5.3. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LOS PROPIETARIOS DE FERRETERIAS Y DISTRIBUIDORES DE MATERIAL PARA LA CONSTRUCCIÓN Y ACABADOS**

**Entrevista aplicada a los señores propietarios de ferreterías y distribuidoras de material de construcción y acabados para la construcción de la ciudad de Ibarra.**

El resultado de las entrevistas de los señores propietarios de ferreterías y distribuidoras de material de construcción y acabados para la construcción se resume en la siguiente información:

#### **1. ¿Hace qué tiempo su empresa fue constituida?**

La mayoría de empresas constituidas en el mercado de la distribución de materiales de construcción se encuentran más de cinco años; inclusive la Almacenes Su Ferretero está ya en este mercado más de 30 años lo que la convierte en la empresa más sólida del norte del país.

#### **2. ¿Tiene alianzas estratégicas con otras empresas para la distribución de materiales de construcción?**

Al ser grandes empresas distribuidoras de material de construcción si poseen alianzas estratégicas con otras empresas pequeñas que las conocen como puntos de distribución e incluso trabajan con arquitectos e ingenieros civiles.

**3. ¿Qué tipo de alianzas posee con otras empresas?**

Las empresas distribuidoras de materiales de construcción poseen acuerdos o alianzas en lo referente a la forma de pago ya que si optan por dar crédito a dichas empresas e ingenieros constructores; además, que los precios son más bajos.

**4. ¿Le gustaría realizar una alianza estratégica referente a créditos, precios bajos y formas de distribución con una microempresa que preste servicios a domicilio en áreas de albañilería, fontanería y electricidad en la ciudad de Ibarra?**

La mayoría de los propietarios de las empresas distribuidoras de material de construcción al apoyar la iniciativa y la creación de nuevas empresas que brinden fuentes de empleo si están dispuestas a realizar alianzas estratégicas con dichas micro y pequeñas empresas; ayudando con la forma de pago a crédito, precios bajos, distribución y entrega inmediata del material que se solicite.

**5. ¿Qué opina sobre la creación de una microempresa que preste servicios a domicilio en áreas de albañilería, fontanería y electricidad en la ciudad de Ibarra?**

Los propietarios de las empresas distribuidoras de material de construcción están de acuerdo con la creación de esta microempresa ya que opinan; además, que es una buena iniciativa e incluso podrían ayudar con la publicidad de la microempresa debido a que en varias ocasiones hay clientes que solicitan la ayuda para ser recomendados y contratar a personal que presten dichos servicios.



## 1.6. ANÁLISIS DE FACTORES COMPARATIVOS DEL PROYECTO

### Factor comparativo - Mercado Actual

SUBFACTOR	CONDICIÓN	DETERMINACIÓN DE: OPORTUNIDADES, RIESGOS, ALIADOS Y OPONENTES
Tamaño del mercado	Los consumidores esperados son muchos	Oportunidad
Relación del servicio con la necesidad	Siempre se necesita	Oportunidad
Fortaleza e influencia de la competencia.	Competencia relativamente poca.	Oportunidad
	Campo poco explorado	Oportunidad
Relación calidad – precio comparado con servicios de la competencia	Mucho mejor que los servicios de la competencia	Oportunidad

Cuadro N° 8: Factor comparativo - Mercado Actual  
Elaborado por: La Autora  
Año: 2012

### Factor comparativo - Crecimiento potencial del mercado

SUBFACTOR	CONDICIÓN	DETERMINACIÓN DE: OPORTUNIDADES, RIESGOS, ALIADOS Y OPONENTES
Incremento proyectado del número de consumidores	Las tendencias de población indican una población consumidora en aumento	Aliado
Incremento proyectado de las necesidades	Incremento proyectado en la demanda de los servicios asociados	Aliado
Incremento de la aceptación de los consumidores	Es seguro que la demanda aumentará cuando los consumidores conozcan el servicio	Aliado

Cuadro N° 9: Factor comparativo - Crecimiento potencial del mercado  
Elaborado por: La Autora  
Año: 2012

### Factor comparativo - Costos

SUBFACTOR	CONDICIÓN	DETERMINACIÓN DE: OPORTUNIDADES, RIESGOS, ALIADOS Y OPONENTES
Costos de materias primas	Asegurado el suministro de materia prima.	Aliado
	Disponibilidad estable de las materias primas.	Oportunidad
Costo de la mano de obra	Oferta y disponibilidad buena de mano de obra calificada	Aliado
Costo de los servicios postventas, garantía y quejas de los consumidores	Los servicios exigen personal especialmente entrenado	Riesgo

Cuadro N° 10: Factor comparativo – Costos

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

### Factor comparativo - Riesgos

SUBFACTOR	CONDICIÓN	DETERMINACIÓN DE: OPORTUNIDADES, RIESGOS, ALIADOS Y OPONENTES
Riesgos tecnológicos	Producto amarrado a la tecnología actual	Oportunidad
Tamaño y poder de la competencia	Los competidores poderosos pueden, en cualquier momento, reducir precios para captar mercado	Oponente
Facilidad de pronóstico de la demanda	La estimación de la demanda se hace con facilidad y precisión.	Oportunidad
	Información rápidamente disponible.	Oportunidad
Valor de las inversiones iniciales	Inversión relativamente baja	Oportunidad
Vulnerabilidad de los insumos	Materias primas disponibles ampliamente	Oportunidad

Cuadro N° 11: Factor comparativo – Riesgos

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

## **1.7. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO**

En la ciudad de Ibarra no existen microempresas legalmente constituidas que brinden servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad a pesar de que existe una gran demanda de dichos servicios; como se demuestra en las preguntas 1 y 4 de las encuestas realizadas para el diagnóstico situacional (Ver Pág. 94-98); que estrictamente se refiere a la necesidad de contratar servicios de albañilería, fontanería y electricidad; y al conocimiento que las familias de Ibarra tienen sobre la existencia de empresas legalmente constituidas que brinden dicho servicio, respectivamente; únicamente se determinó que existen trabajadores informales que prestan los mencionados servicios y además, instituciones financieras que brindan a través de contrataciones de seguros dichos servicios a un selecto grupo de sus clientes

Por ello se da la oportunidad de crear una microempresa de servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura; respaldándose en la pregunta de la encuesta que se refiere a la aceptación para la creación de esta microempresa. (Ver pregunta 9, Pág. 103); ya que, además influye el crecimiento habitacional en la ciudad de Ibarra que según datos del Ilustre Municipio de Ibarra es del 3,9% en el casco urbano; por lo que, estos servicios cada día se hacen necesarios contratar. Considerando que nace la oportunidad para las personas que se desarrollan de manera informal y que mediante la creación de la microempresa van a tener acceso a un trabajo estable.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. EMPRESA**

##### **2.1.1. CONCEPTO DE EMPRESA**

GARCIA, Julio, CASANUEVA, Cristóbal, (2007), definen a la empresa como una *"entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados"*

Observando la definición anterior se puede conceptualizar a la empresa como una organización, institución o industria dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales conformada básicamente por personas, bienes materiales, capacidades técnicas y financieras y las aspiraciones, realizaciones; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción, transformación o prestación de servicios para satisfacer de manera eficiente las necesidades de los clientes.

##### **2.1.2. CLASIFICACIÓN DE LA EMPRESA**

###### **2.1.2.1. POR EL SECTOR ECONÓMICO**

###### **a) COMERCIAL**

Son las empresas que realizan la venta de los productos terminados en la fábrica. Ejemplo: Cadenas de almacenes TIA, Supermaxi.

**b) INDUSTRIAL**

Transforma la materia prima en un producto terminado.

Ejemplo: Acerías, Ingenios.

**c) SERVICIOS**

Estas empresas son las encargadas de entregarle sus servicios o la prestación de estos a la comunidad. Ejemplo:

clínicas, salones de belleza, transportes.

**2.1.2.2. POR EL ORIGEN DE SU CAPITAL**

**a) PÚBLICO**

Su capital proviene del Estado o Gobierno, ejemplo: Municipio de Ibarra.

**b) PRIVADO**

Son aquellas empresas en que el capital proviene de particulares. Ejemplo: Comercial Hidrobo S.A.

**c) ECONOMÍA MIXTA**

El capital proviene una parte de empresas estatales y la otra de particulares.

**2.1.2.3. POR LA INTEGRACIÓN DEL CAPITAL**

**a) EMPRESAS UNIPERSONALES**

Se conforman con la presencia de una sola persona natural o jurídica.

**b) EMPRESAS PLURIPERSONALES**

Son aquellas que están formadas por varias personas.

### **2.1.3. MICROEMPRESA**

#### **2.1.3.1. CONCEPTO DE MICROEMPRESA**

Según la Web [microempresa.blogdiario.com](http://microempresa.blogdiario.com), (2012):

*“Se define como Micro Empresa o Pequeña Empresa a aquella empresa que opera una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, y que desarrolla cualquier tipo de actividad de producción o de comercialización de bienes, o de prestación de servicios”.*

Después de haber tomado como referencia la anterior cita, expongo mi propia definición del concepto de microempresa.

La microempresa es la organización económica de hecho, administrada por una o más personas emprendedoras que tienen objetivos económicos, éticos y sociales, que se inicia con una mínima inversión y bajo número de trabajadores y en la cual la estructura de organización muy sencilla.

#### **2.1.3.2. OBJETIVOS DE LA MICROEMPRESA**

- a)** Crecimiento y expansión hacia otros lugares.
- b)** Ser una microempresa sustentable con mejores productos y servicios.
- c)** Generar fuentes de trabajo propio.
- d)** Resolver las necesidades de un mercado concreto.

### **2.1.3.3. CARACTERÍSTICAS DE LAS MICROEMPRESAS**

Estas empresas se caracterizan por tener:

- a)** Una limitada cifra de obreros y empleados nunca superior a 50 trabajadores.
- b)** Una reducida cifra de negocios corporativamente
- c)** Un mercado pequeño.
- d)** Su forma jurídica toma por la común, la forma de sociedad individual o de responsabilidad limitada.
- e)** Las relaciones entre el empresario y sus colaboradores son personales y directas.
- f)** Constituyen para los empresarios-propietarios, la principal fuente de renta.

### **2.1.3.4. BASE LEGAL DE LAS MICROEMPRESAS**

Desde el momento que nace la idea de emprender en actividad económica, es importante analizar factores que inciden en su funcionamiento y desarrollo, tales como el tipo de organización, los medios con que cuenta, la localización de su sede y sobretudo la forma jurídica que regirá los destinos en la vida de la sociedad.

Pero el caso de la microempresa es diferente, ya que su principal característica es la informalidad de su funcionamiento. Además se puede decir que nace de la conjugación de una o varias personas que generalmente son familiar y procuran poner en práctica ciertos conocimientos en una actividad económica, con el uso de sus propios capitales, iniciando de esta manera una sociedad de hecho y que a lo largo de su existencia y de sus resultados va cambiando y ajustándose a formas jurídicas, para ir dejando de lado la informalidad y someterse a las ventajas y desventajas, a deberes y derechos que rigen el país.

#### **2.1.3.5. VISION DE LA MICROEMPRESA**

FLEITMAN, Jack; (2011), recuperado el 15 de enero 2013, [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net), menciona que: *“La visión se define como el camino al cual se dirige la microempresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”*

De acuerdo a la definición anterior puedo concluir que la visión de la microempresa será la permanente búsqueda de elementos adicionales al producto o servicio para satisfacer al cliente con calidad, con eficiencia, pero logrando también rentabilidad y posicionamiento en los mercados activos de la sociedad. Realizara una verdadera revolución social y productiva encaminada a la satisfacción real de las necesidades de su entorno.

#### **2.1.3.6. MISIÓN DE LA MICROEMPRESA**

MUÑIZ, Rafael, (2011), Recuperado el 22 de enero de 2013, [www.misrespuestas.com](http://www.misrespuestas.com) manifiesta:

*La misión define la razón de ser de la empresa, condiciona sus actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas. Además, según el mencionado autor, la misión proporciona una visión clara a la hora de definir en qué mercado está la empresa, quiénes son sus clientes y con quién está compitiendo; por tanto y a su criterio, sin una misión clara es imposible practicar la dirección estratégica"*

Observando la definición citada por el autor se puede concluir que el cumplimiento de la misión, debe sustentarse en la formulación de objetivos estratégicos y deben deducirse de lo que la microempresa ha



sido en el pasado, lo que es en la actualidad y lo que debería ser en el futuro ya que se convertirá en el eje económico del desarrollo del país.

#### **2.1.3.7. VENTAJAS DE LA MICROEMPRESA**

- a)** Al igual que la pequeña y mediana empresa es una fuente generadora de empleos.
- b)** Se transforman con gran facilidad por no poseer una estructura rígida.
- c)** Son flexibles, adaptando sus productos a los cambios del Mercado.

#### **2.1.3.8. DESVENTAJAS DE LA MICROEMPRESA**

- a)** Utilizan tecnología ya superada
- b)** Sus integrantes tienen falta de conocimientos y técnicas para una productividad más eficiente.
- c)** Dificultad de acceso a crédito.
- d)** La producción generalmente, va encaminada solamente al Mercado interno.

#### **2.1.3.9. CLASIFICACIÓN DE LA MICROEMPRESA EN IMBABURA POR ACTIVIDADES**

- a)** Alimenticio-Agroindustrial.- Este sector está constituido por restaurantes cafeterías, fondas.
- b)** Artesanales.- Comprende de diversos grupos de artesanos que individualmente orientan su trabajo hacia la producción de artesanías manuales, tradicionales y folklóricas de cada sector de la Provincia.

- c)** Producción y comercialización de Cuero y Calzado.- En la actividad micro empresarial de la artesanía del cuero inversiones altas en maquinaria, materia prima y productos terminados por lo que su sistema de organización debería modernizarse.
- d)** Metalmecánica.- Este importante sector de la microempresa en la provincia de Imbabura está constituido por los talleres en donde se transforma el hierro en productos terminados.
- e)** Textiles y confecciones.- Estas actividades predominan en los cantones de Otavalo y Atuntaqui, caracterizadas por la elaboración de ropa con productos de tela y lana para toda clase de personas tanto en el mercado nacional como internacional.
- f)** Gráficas e Impresiones.- Este sector está constituido por la actividad que realizan imprentas, tipográficas, diseños y estampados, copiadoras e inclusive actualmente centros de computación que brindan servicios a la colectividad en general e instituciones.
- g)** De la Construcción.- A este sector se le considera desde el punto de vista de la producción y comercialización de materiales necesarios para la construcción como por ejemplo la fabricación de ladrillos, bloques, adoquines, tubos de asbesto, que son necesarios para la construcción.

- h) Madero Forestal.- Comprenden las actividades que realizan los expendedores de madera para la fabricación de artículos artesanales, muebles y otros productos complementarios de la construcción.
- i) Servicios técnicos y profesionales.- Se considera en este sector, a aquellas actividades que independientemente realizan diferentes tipos de profesionales especialmente en la prestación de servicios, como son por ejemplo: Talleres de arreglo de radio y televisión, zapaterías, arreglo de bicicletas, mecánicas automotrices, bufetes de abogados, consultorías y asesorías en general.

## **2.2. ALBAÑILERÍA**

### **2.2.1. HISTORIA DE LA ALBAÑILERÍA**

Sin dudar, que la humanidad tuvo como sus primeras necesidades, la provisión de alimentos, de vestidos, y claro, de un lugar donde guarecerse, no sólo de las inclemencias del tiempo sino también del resto de los seres humanos y de los animales depredadores, así la albañilería surgió como una necesidad de refugio para el ser humano. Las primeras construcciones fueron hechas con ramas, rocas, barro y otros materiales otorgados por la naturaleza. Con el paso del tiempo, el ser humano aprendió a elaborar materiales que mejoraban la calidad de la construcción de sus casas y así, nacieron los primeros ladrillos. Los más antiguos conocidos son los usados en Babilonia y Egipto. Se consideran las civilizaciones que dan origen al concepto de construcción y albañilería. Importante también es la civilización grecolatina, que inició el uso de argamasa, revestimientos, estucados, yesos, frescos, mármol, granito,

instalaciones de tubería y sistemas de calefacción, constituyendo las bases de la actual albañilería.

Con el pasar del tiempo y debido a estas grandes construcciones se crea la necesidad de repararlas y mantenerlas para que a través del tiempo no se vayan deteriorando sino que por el contrario se vayan manteniendo nuevas y conservándose, todas las construcciones necesitaran reparación en áreas de albañilería, fontanería y electricidad debido a que todas posee instalaciones eléctricas.

#### **2.2.2. CONCEPTO DE ALBAÑILERÍA**

SOTO, Lauro, (2007), Recuperado el 29 de marzo de 2011, [www.misrespuestas.com](http://www.misrespuestas.com) manifiesta:

*“La albañilería se define como el arte de construir estructuras a partir de objetos individuales que se unen y pegan usando mortero u otras materias capaces de endurecer. Es uno de los trabajos más importantes en construcción y es esencial en la vida del ser humano, estando presente desde los tiempos más antiguos.”*

De acuerdo a lo que se refleja en la definición anterior se puede decir que la albañilería es el arte de construir edificios u obras en que se empleen, según sean los casos, ladrillos, piedra, cal, arena, yeso, cemento u otros materiales semejantes; es una parte fundamental en las construcciones y en la vida del ser humano ya que ha estado presente desde los tiempos más antiguos.

## **2.2.3. MATERIALES Y HERRAMIENTAS DE ALBAÑILERÍA**

### **2.2.3.1. Materiales de albañilería**

Para las obras de albañilería (también conocidas simplemente como albañilerías) se utilizan principalmente materiales pétreos, tales como: Ladrillos de arcilla, bloques de mortero de cemento, piedras y otros similares de igual o parecido origen a los ya mencionados.

La persona que ejecuta directamente obras de albañilería se conoce con el nombre de albañil. El albañil, para realizar su labor, utiliza como herramientas un recipiente en el cual prepara la mezcla de mortero, otro en el cual cura los ladrillos con el fin de utilizarlos saturados de agua, una plana de madera, un juego de maestras, lienzo, y clavos.

## **2.2.4. TIPOS DE ALBAÑILERÍA**

Podemos encontrar tres tipos de albañilería, cuya utilización está determinada por el destino de la edificación y los proyectos de cálculo y arquitectura respectivos. Estos tipos son: Albañilería simple, Albañilería armada y albañilería reforzada.

### **2.2.4.1. Albañilería simple**

Según la Web [es.wikipedia.org](http://es.wikipedia.org) (2011) se manifiesta que:

*“La albañilería simple usada de manera tradicional y desarrollada mediante experimentación. Es en la cual la albañilería no posee más elementos que el ladrillo y el mortero o argamasa, siendo éstos los elementos estructurales encargados de resistir todas las potenciales cargas que afecten la construcción. Esto se logra mediante la disposición de los elementos de la estructura de modo que las fuerzas actuantes sean preferentemente de compresión.”*

Observando la definición anterior se puede concluir que la albañilería simple es la tradicional sin armaduras, formada con ladrillos unidos con mortero de cemento, o mixto, cemento y cal que se realiza para remodelaciones, reparaciones en los hogares.

#### **2.2.4.2. Albañilería armada**

Según la Web es.wikipedia.org (2011), se menciona que:

*“Se conoce con este nombre a aquella albañilería en la que se utiliza acero como refuerzo en los muros que se construyen. Principalmente estos refuerzos consisten en tensores (como refuerzos verticales) y estribos (como refuerzos horizontales), refuerzos que van empotrados en los cimientos o en los pilares de la construcción, respectivamente. Suele preferirse la utilización de ladrillos mecanizados, cuyo diseño estructural facilita la inserción de los tensores para darle mayor flexibilidad a la estructura.”*

De acuerdo a lo que se refleja en la definición anterior se puede decir que la albañilería armada es la que lleva en su interior barras delgadas de acero redondo, ya sea en dirección horizontal, entre las hiladas de ladrillo o en dirección vertical, para reforzar a los cimientos.

#### **2.2.4.3. Albañilería reforzada**

Según la Web es.wikipedia.org (2011), se dice que: *“Albañilería reforzada con elementos de refuerzo horizontales y verticales, cuya función es mejorar la durabilidad del conjunto”.*

De acuerdo a la definición anterior se puede concluir que la albañilería reforzada es la que se construye entre cadenas, pilares y losas de hormigón armado, cuya función es brindar fijación seguridad en muros o paredes.

## **2.2.5. PRINCIPALES TRABAJOS DE ALBAÑILERÍA**

### **2.2.5.1. Roza o Regata**

Es una abertura de poca profundidad y anchura, pero de considerable longitud, que se efectúa en una pared para incluir una conducción (eléctrica o de agua) y taparla a la vista. Para ello la roza luego de cubrirse. Las rozas y regatas suelen ser operaciones de albañilería, previas al revoque o cualquier revestimiento. La roza o empotramiento de algunas instalaciones es un trabajo relativamente moderno, pero que empieza a ser objeto de revisión algunos arquitectos contemporáneos abogan por dejar a la vista todas las conducciones incluidas las eléctricas.

### **2.2.5.2. Empotramiento de objetos diversos**

Los objetos que se quieren empotrar en una pared son generalmente elementos eléctricos pertenecientes a instalaciones empotradas, como son cajas de empalme, cajas para interruptores, enchufes y conexiones diversas, y se colocan igual como se empotra un taco de albañil

Se realiza en la pared un agujero capaz de albergar un objeto que se quiere empotrar, gracias a un cincel plano.

### **2.2.5.3. Rellenos de desportillados y deterioros de revocos**

Los revocos exteriores debido a las inclemencias que tienen que resistir y también por culpa del mortero que se haya empleado en su acabado, son propensos a recibir grietas, con cambios de tiempo que después de la penetración de las lluvias acaban desprendiéndose de la pared en forma de placas o con desmoronados granulosos.

Es conveniente poner remedio a estos deterioros, así como a los eventuales desportillados que pueden producirse en las aristas de las entradas de las casa, acaecidos con motivo de entrar en un mueble o cualquier otra clase de objeto. Las aristas de los vanos de acceso a una casa son muy delicadas y propensas a estos desperfectos, salvo el caso en que se protejan con una jamba o un perfil angular.

#### **2.2.5.4. Reparación de humedades en el hogar**

SOTO, Lauro, (2007), recuperado el 25 de marzo de 2011, [www.abcpedia.com/construccion/](http://www.abcpedia.com/construccion/) dice:

*“Las filtraciones de agua originan generalmente manchas de humedad en paredes y techos. No sólo nos puede llegar a estropear la pintura y todo el revestimiento, sino que también puede extenderse por otras paredes del hogar, afectando a la imagen del hogar y provocando enfermedades de tipo respiratorias, por los olores que emanan las mismas.”*

De acuerdo a la anterior definición citada se puede concluir que las humedades en el hogar son una situación que no sólo estropea las paredes, sino que también provoca enfermedades y malos olores. Es por esta razón que es muy importante reparar e impermeabilizar las paredes afectadas en cuanto se asoman los primeros síntomas. De acuerdo al tipo de humedad y a su gravedad.



## **2.3. FONTANERÍA**

### **2.3.1. HISTORIA DE FONTANERÍA**

La historia de la fontanería se remota a los tiempos de la Antigua Roma, quienes ya construían acueductos de piedra para conducir el agua hasta las instalaciones de los palacios de sus emperadores y a sus famosos baños, así como cloacas para desalojarla una vez usada. La fontanería moderna tiene sus inicios a finales del siglo XIX con el uso de los tubos de hierro fundido para conducir el agua, los cuales se soldaban con plomo, que era fundido mediante un quemador y después vertido en las uniones, actualmente este sistema de hierro fundido con plomo se encuentra prohibido ya que el desgaste de estas partículas en el agua puede llevar a causar enfermedades en los consumidores.

### **2.3.2. ETIMOLOGÍA DE FONTANERÍA**

Según la Web [es.wikipedia.org/wiki/Fontaner](https://es.wikipedia.org/wiki/Fontaner), (2012):

*“El nombre fontanería, deriva de fontanero, que proviene de fontana, que es sinónimo de fuente y a su vez proviene del latín fontana. El nombre plomería, utilizado en algunos países de América Latina, proviene de la utilización tradicional del plomo en las conducciones.”*

Observando la definición anterior se puede decir que la palabra fontanería viene de fontana que es sinónimo de fuente. En América Latina se utiliza la palabra plomería debido a que proviene de utilización tradicional del plomo en las conducciones.

### **2.3.3. CONCEPTO DE FONTANERÍA**

De acuerdo a la Web [es.wikipedia.org/wiki/Fontaner](http://es.wikipedia.org/wiki/Fontaner), (2012):

*“La fontanería, plomería o gasfitería es la actividad relacionada con la instalación y mantenimiento de redes de tuberías para el abastecimiento de agua potable y evacuación de aguas residuales, así como las instalaciones de calefacción en edificaciones y otras construcciones.”*

Según la manifestación de este autor podemos definir a la fontanería como la actividad por medio de la cual se instala y da mantenimiento a las redes de distribución de agua, según el trazado de la red que está especificado en los planos de instalaciones.

### **2.3.4. HERRAMIENTAS DE FONTANERÍA**

#### **2.3.4.1. Accesorios de fontanería**

Los accesorios se utilizan en sistemas de tuberías y fontanería para conectar secciones rectas de la tubería, para adaptarse a los diversos tamaños o formas, y para regular el flujo de líquido, por ejemplo. Los accesorios, especialmente de los tipos no comunes, pueden ser costosos, y requieren tiempo, materiales, y herramientas para instalarse, así que no son una parte trivial en los sistemas de tubería y fontanería.

#### **2.3.4.2. Materiales para los accesorios.**

Los cuerpos de los accesorios para la tubería y la fontanería son más comúnmente hechos de la misma materia prima que la tubería que se conecta, e.g., cobre, acero, cloruro de polivinilo (PVC), u otro plástico. Sin embargo, cualquier material que sea permitido por el código

se puede utilizar, pero debe ser compatible con los otros materiales en el sistema, los líquidos que son transportados, y las temperaturas y presiones interiores y exteriores del sistema. Por ejemplo, los accesorios de latón son comunes en los sistemas en otra manera de sistemas de tuberías y cañerías de cobre. Los riesgos de incendios, terremotos, y otros factores también influyen sobre cuales materiales son apropiados.

## **2.4. ELECTRICIDAD**

### **2.4.1. INSTALACIONES ELÉCTRICAS**

#### **2.4.1.1. CONCEPTO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS**

SOTO, Lauro, (2007), recuperado el 15 de marzo de 2010, [www.mitecnologico.com/Main/InstalacionElectrica](http://www.mitecnologico.com/Main/InstalacionElectrica) manifiesta que: *“Una instalación eléctrica es uno o varios circuitos eléctricos destinados a un uso específico y que cuentan con los equipos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de ellos y los aparatos eléctricos conectados a los mismos.”*

De acuerdo a lo citado en la anterior definición se puede manifestar que se llama instalación eléctrica al conjunto de elementos que permiten transportar y distribuir la energía eléctrica, desde el punto de suministro hasta los equipos que la utilicen.

#### **2.4.1.2. OBJETIVOS DE UNA INSTALACIÓN ELÉCTRICA**

Una instalación eléctrica debe de distribuir la energía eléctrica a los equipos conectados de una manera segura y eficiente. Además algunas de las características que deben de poseer son:

- a) Confiables, es decir que cumplan el objetivo para lo que son, en todo tiempo y en toda la extensión de la palabra.
- b) Eficientes, es decir, que la energía se transmita con la mayor eficiencia posible.
- c) Económicas, o sea que su costo final sea adecuado a las necesidades a satisfacer.
- d) Flexibles, que se refiere a que sea susceptible de ampliarse, disminuirse o modificarse con facilidad, y según posibles necesidades futuras.
- e) Simples, o sea que faciliten la operación y el mantenimiento sin tener que recurrir a métodos o personas altamente calificados.
- f) Agradables a la vista, pues hay que recordar que una instalación bien hecha simplemente se ve “bien”.
- g) Seguras, o sea que garanticen la seguridad de las personas y propiedades durante su operación común.

#### **2.4.1.3. CLASIFICACIÓN DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS**

Para fines de estudio, nosotros podemos clasificar las instalaciones eléctricas como sigue:

**a) Por el nivel de voltaje predominante:**

- Instalaciones residenciales, que son las de las casas habitación.
- Instalaciones industriales, en el interior de las fábricas, que por lo general son de mayor potencia comparadas con la anterior
- Instalaciones comerciales, que respecto a su potencia son de tamaño comprendido entre las dos anteriores.

- Instalaciones en edificios, ya sea de oficinas, residencias, departamentos o cualquier otro uso, y que pudieran tener su clasificación por separado de las anteriores.
- Hospitales.
- Instalaciones especiales.

**b) Por la forma de instalación:**

- Visible, la que se puede ver directamente.
- Oculta, la que no se puede ver por estar dentro de muros, pisos, techos, etc. de los locales.
- Aérea, la que está formada por conductores paralelos, soportados por aisladores, que usan el aire como aislante, pudiendo estar los conductores desnudos o forrados. En algunos casos se denomina también línea abierta.
- Subterránea, la que va bajo el piso, cualquiera que sea la forma de soporte o material del piso.

**c) Por el lugar de la instalación:**

- Lugar seco, aquellos no sujetos normalmente a
- derrames de líquidos.
- Lugar húmedo, los parcialmente protegidos por aleros, corredores techados pero abiertos, así como lugares interiores que están sujetos a un cierto grado de humedad poscondensación, tal como sótanos, depósitos refrigerados o similares.
- Lugar mojado, en que se tienen condiciones extremas de humedad, tales como intemperie, lavado de automóviles,

instalaciones bajo tierra en contacto directo con el suelo, etc..

- Lugar corrosivo, en los que se pueden encontrar sustancias químicas corrosivas.
- Lugar peligroso, en donde las instalaciones están sujetas a peligro de incendio o explosión debido a gases o vapores inflamables, polvo o fibras combustibles dispersas en el aire

#### **2.4.1.4. CÓDIGOS Y NORMAS DE INSTALACIONES ELECTRICAS**

SOTO, Lauro, (2007), recuperado el 15 de marzo de 2010, [www.mitecnologico.com/Main/InstalacionElectrica](http://www.mitecnologico.com/Main/InstalacionElectrica) manifiesta:

*“El diseño de las instalaciones eléctricas se hace dentro de un marco legal. Un proyecto de ingeniería es una respuesta técnica y económicamente adecuada, que respeta las normas y códigos aplicables.*

*Existen otras normas que no son obligatorias que pueden servir de apoyo en aspectos no cubiertos como son:*

- a) El NEC (Código Nacional Eléctrico de EE.UU.) puede ser muy útil en algunas aplicaciones.*
- b) El LPC (Código de protecciones contra descargas eléctricas de EE. UU) los proyectistas apoyan demasiado a este código.”*

Según la manifestación de este autor se puede resumir en que manejo de códigos y normas para el diseño de instalaciones eléctricas es muy necesario ya puede evitar grandes inconvenientes a un futuro ya que se evitaría el hecho de reparar las instalaciones eléctricas o problemas como accidentes con las mismas ya que para ello existe un marco legal que está respaldado por estas normas.

## **2.5. ESTUDIO DE MERCADO**

### **2.5.1. CONCEPTO DE ESTUDIO DE MERCADO**

MALHOTRA, (2012), [www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net) recuperado el 15 de enero de 2013 manifiesta que: *“Los estudios de mercado describen el tamaño, el poder de compra de los consumidores, la disponibilidad de los distribuidores y perfiles del consumidor.”*

Según la manifestación de este autor podemos definir a al estudio de mercado como la parte esencial de un proyecto que permite estudiar algunas variables sociales y económicas que condicionan el proyecto para determinar la conveniencia o no de ofrecer un bien o servicio y así atender una necesidad.

### **2.5.2. EL PRODUCTO**

KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary, (2008), manifiesta: *“Es cualquier cosa que se puede ofrecer en un mercado para recibir atención, ser adquirido utilizado o consumido y que pueda satisfacer una necesidad o deseo.”*

De acuerdo a la definición anterior se puede concluir que el producto es cualquier bien que puede ofrecerse a la atención del mercado para su adquisición, uso o consumo, que pueda satisfacer un deseo o una necesidad; incluye objetos físicos, servicios, personas, lugares, organizaciones e ideas.

### **2.5.3. SERVICIO**

KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary, (2008), *“Son una forma de producto consistente en actividades, prestaciones o satisfacciones ofrecidas para la venta, que son esencialmente intangibles y que no dan lugar a la propiedad de nada.”*

De acuerdo a lo que se refleja en la definición anterior se puede decir que un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Es el equivalente no material de un bien, la presentación de un servicio no resulta en posesión, y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico.

### **2.5.4. DEMANDA**

ANDRADE, Simón, (2010), [www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net) recuperado el 15 de enero de 2013 manifiesta:

*"La demanda es la cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor está dispuesto a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido, con cuyo uso pueda satisfacer parcial o totalmente sus necesidades particulares o pueda tener acceso a su utilidad intrínseca"*

En resumen el autor expresa que la demanda está conformada por todos los individuos que tienen la necesidad de adquirir un bien o servicio en determinado tiempo.

### **2.5.5. OFERTA**

EL DICCIONARIO DE MARKETING, DE CULTURAL S.A., (2010) [www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net) recuperado el 15 de enero de 2013 define la oferta como:



*“La cantidad de bienes y/o servicios que los productores están dispuestos a vender en el mercado a un precio determinado. También se designa con este término a la propuesta de venta de bienes o servicios que, de forma verbal o por escrito, indica de forma detallada las condiciones de la venta”*

De acuerdo a lo que se refleja en la definición anterior se puede decir que la oferta es la actitud o conducta seguida por el oferente de los bienes o servicios que van a ser vendidos en el mercado, de acuerdo a los diferentes precios, limitado por la capacidad de producción y abastecimiento en un período determinado.

#### **2.5.6. PRECIO**

KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary, (2008), *“Es la cantidad de dinero u otros elementos de utilidad que se necesitan para adquirir un producto. Es el valor expresado en dinero de un bien o servicio ofrecido en el Mercado.”*

En resumen el autor expresa que el precio es el dinero o algún otro elemento mismo que se puede cuantificar y se establece para el intercambio o uso de un producto o servicio.

#### **2.5.7. COMERCIALIZACIÓN O CANALES DE DISTRIBUCIÓN**

KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary, (2008), señala:

*“Un canal de distribución consiste en un conjunto de personas y empresas comprendidas en la transferencia de derechos de un producto al paso de este del productor al consumidor o usuario de negocios final, el canal incluye siempre al productor y al cliente final del producto en su*

*forma presente, así como a cualquier intermediario como los detallistas y mayoristas.”*

Según la manifestación de este autor podemos definir al canal de distribución como el circuito a través del cual los fabricantes ponen a disposición de los consumidores los productos para que los adquieran. La separación geográfica entre compradores y vendedores y la imposibilidad de situar la fábrica frente al consumidor hacen necesaria la distribución (transporte y comercialización) de bienes y servicios desde su lugar de producción hasta su lugar de utilización o consumo.

#### **2.5.8. PUBLICIDAD O PROPAGANDA**

KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary, (2008), *“La Publicidad es toda forma de comunicación no personal que es pagada por una empresa identificada para presentar y promocionar ideas, productos o servicios.”*

De acuerdo a la definición anterior se puede concluir que la publicidad es una técnica de comunicación comercial que intenta fomentar el consumo de un producto o servicio a través de los medios de comunicación.

#### **2.5.9. PROMOCIÓN**

EL DICCIONARIO DE MARKETING, DE CULTURAL S.A., (2010) [www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net) recuperado el 15 de enero de 2013 define la promoción como: *“Uno de los instrumentos fundamentales del marketing con el que la compañía pretende transmitir las cualidades de su producto a sus clientes, para que éstos se vean impulsados a adquirirlo.; por tanto, consiste en un mecanismo de transmisión de información”*

Según la manifestación de este autor se puede decir que promoción de ventas cubre una amplia variedad de incentivos para el corto plazo como cupones, premios, concursos, descuentos cuyo fin es estimular a los consumidores, al comercio y a los vendedores de la propia compañía.

## **2.6. ESTUDIO TÉCNICO**

Según la Web [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net), (2012) recuperado el 15 de enero de 2013, define: *“El estudio técnico es la reunión y análisis de la información que permita verificar la posibilidad técnica de fabricar el producto o prestar el servicio, y determinar el efecto que tienen las variables del proyecto en su rentabilidad.”*

En resumen en la definición anterior se expresa que en el estudio técnico se debe diseñar la función de producción óptima, que mejor utilice los recursos disponibles para obtener el producto deseado. Este estudio permite cuantificar los montos que serán necesarios invertir, así como el costo que representará la puesta en marcha y funcionamiento del proyecto.

### **2.6.1. LOCALIZACIÓN**

El primer punto a analizar será precisamente el que se refiere a la localización más adecuada para la instalación del proyecto.

El estudio y análisis de la localización de los proyectos puede ser muy útil para determinar el éxito o fracaso de un negocio, ya que la decisión acerca de dónde ubicar el proyecto no solo considera criterios económicos, sino también criterios estratégicos, institucionales, técnicos, sociales, entre otros. Por lo tanto el objetivo más importante, independientemente de la ubicación misma, es el de elegir aquel que

conduzca a la maximización de la rentabilidad del proyecto entre las alternativas que se consideren factibles.

De tal modo que para la determinación de la mejor ubicación del proyecto, el estudio de localización se ha subdividido en dos partes: Macrolocalización y Microlocalización, los cuales se muestran a detalle en los siguientes dos apartados.

#### **2.6.1.1. MACROLOCALIZACIÓN**

La macrolocalización de los proyectos se refiere a la ubicación de la macrozona dentro de la cual se establecerá un determinado proyecto. Consiste en determinar el área donde se ubicará, sea el plano urbano o rural. Si no está predeterminada se debe elegir mediante un proceso integral de análisis que permita su compatibilidad entre otros factores, por el ejemplo el transporte el costo del mismo, la distancia que se debe recorrer para llevar el bien al mercado o para comprar la materia prima, otros insumos como la energía, el agua etc.

#### **2.6.1.2. MICROLOCALIZACIÓN**

El análisis de microlocalización indica cuál es la mejor alternativa de instalación de un proyecto dentro de la macrozona elegida

#### **2.6.2. FACTORES PARA LA MACROLOCALIZACIÓN**

En la práctica, determinar el tamaño de una nueva unidad de producción es una tarea limitada por las relaciones recíprocas que existen entre el tamaño y la demanda, la disponibilidad de las materias primas, la

tecnología, los equipos y el financiamiento. Todos estos factores contribuyen a simplificar el proceso de aproximaciones sucesivas, y las alternativas de tamaño entre las cuáles se puede escoger, se van reduciendo a medida que se examinan los factores condicionantes mencionados.

- a) Aspectos geográficos
- b) Aspectos económicos
- c) Aspectos de infraestructura

### **2.6.3. FACTORES PARA LA MICROLOCALIZACIÓN**

En un primer nivel se puede realizar el análisis de localización a nivel microlocalización (como se menciona en el párrafo anterior, plano urbano o rural), nivel en el cual es importante considerar ciertos factores como:

- a) Ubicación de la población objetivo ( mercado)
- b) Localización de la calidad de materias primas e insumos
- c) Existencia de vías de comunicación y de medios de transporte
- d) Condiciones climáticas y salubridad
- e) Planes reguladores
- f) Precio de la tierra
- g) Políticas nacionales, regionales y departamentales

### **2.6.4. TAMAÑO DEL PROYECTO**

El tamaño de un proyecto mide la relación de la capacidad productiva durante un periodo, considerado normal, para las características de cada proyecto en particular.

En términos óptimos, el tamaño del proyecto no debe ser mayor a la demanda actual y estimada del mercado, ni la cantidad demanda debe ser menor a lo que cueste hacer el proyecto (tamaño económico del proyecto).

El tamaño está asociado a la capacidad instalada, entendiéndose esta como la máxima cantidad del producto o servicio a ser producida en un determinado periodo. Por otra parte la capacidad utilizada, es el porcentaje en el cual la capacidad instalada está siendo utilizada en un instante de tiempo

## **2.7. ESTUDIO FINANCIERO**

### **2.7.1. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN ECONÓMICA**

Es importante para determinar el nivel de factibilidad del proyecto en base a un estudio y análisis de fondos disponibles contrastando con los posibles escenarios que se presentan en el entorno del proyecto.

Los recursos económicos son siempre escasos y es el reto más importante que debe enfrentar un buen administrador del proyecto, por tanto la evaluación financiera es una evaluación privada o de empresa cuando se busca el lucro o la rentabilidad de agentes particulares, es decir la empresa.

### **2.7.2. TIR SOCIAL**

Según la página Web [www.finanzasindicadoresfinancieros.com](http://www.finanzasindicadoresfinancieros.com), (2007), dice la Tasa Interna de Retorno es: *“Es la tasa de descuento que iguala la suma del valor actual o presente de los*

*gastos con la suma del valor actual o presente de los ingresos previstos.”*

Después de haber tomado como referencia esta definición expongo mi propio concepto de Tir Social:

El La TIR es un indicador financiero que se utiliza en la evaluación de proyectos para determinar la factibilidad en un proyecto; o sea, evaluar si un proyecto de inversión cualquiera que fuere es rentable o no. Se obtiene calculando el valor actual neto de la inversión y su posible recuperación en el largo plazo, con diferentes alternativas de tasa de interés.

### **2.7.3. VALOR ACTUAL NETO (VAN)**

SAPAG, Nassir (2008), Pág. 321, señala: *“El VAN plantea que el proyecto debe aceptarse si su valor actual neto es igual o superior a cero, donde VAN es la diferencia entre todos sus ingresos y egresos expresados en moneda actual”*

En resumen el autor expresa que el Van representa la rentabilidad en términos del dinero con poder adquisitivo presente y permite avizorar si es o no pertinente la inversión en el horizonte de la misma.

### **2.7.4. BENEFICIO – COSTO**

Según la Web es.wikipedia.org (2011):

*“El costo-beneficio es una lógica o razonamiento basado en el principio de obtener los mayores y mejores resultados al menor esfuerzo invertido, tanto por eficiencia técnica como por motivación humana. Se supone que todos los hechos y actos pueden evaluarse bajo esta lógica, aquellos dónde los beneficios superan el costo son exitosos, caso contrario fracasan.”*

Según la manifestación anterior se puede mencionar que el beneficio-costo consiste en comparar la sumatoria de los flujos netos actualizados con respecto a la inversión. En si permite determinar si los proyectos son o no rentables comparando los flujos actualizados de beneficios y costos que derivan de su implementación.

#### **2.7.5. PUNTO DE EQUILIBRIO**

BACA, Gabriel, (2010), manifiesta que es: *“el nivel de producción en el que los ingresos por ventas son exactamente iguales a la suma de los costos fijos y variables.”*

Observando la definición anterior se puede concluir que el punto de equilibrio, en términos de contabilidad de costos, es aquel punto de actividad (volumen de ventas) en donde los ingresos son iguales a los costos, es decir, es el punto de actividad en donde no existe utilidad ni pérdida.

### **2.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

#### **2.8.1. FORMACIÓN**

Para crear una empresa o negocio, es necesario que se lo constituya legalmente, ello permitirá que la empresa sea legalmente reconocida, que esté sujeta a créditos, que se pueda emitir comprobantes de pago, y que pueda producir, comercializar y promocionar los productos o servicios con autoridad y sin restricciones.

Es importante distinguir qué tipo de empresa va a ser, y determinar si la empresa estará constituida como Persona Natural o Jurídica.



#### **2.8.1.1. CARACTERÍSTICAS DE PERSONA NATURAL**

- a)** Se crean fácilmente: no se exigen mayores trámites o requisitos.
- b)** No se les exige llevar y presentar tantos documentos contables.
- c)** Se liquidan fácilmente.
- d)** La propiedad, el control y la administración recae en una sola persona.
- e)** Se puede ampliar o reducir el patrimonio de la empresa sin ninguna restricción.
- f)** Toda la responsabilidad y las deudas las asume el dueño (la persona natural), con todo el patrimonio que posea.
- g)** Disponibilidad de capital limitado: debido a que el capital es aportado sólo por el dueño.

#### **2.8.1.2. CARACTERÍSTICAS DE PERSONA JURÍDICA**

- a)** Toda la responsabilidad la asume la empresa, por tanto, el dueño o los dueños no asumen las obligaciones con sus patrimonios o bienes personales (lo que sí sucede en la Persona Natural).
- b)** Mayor disponibilidad de capital: debido a que el capital puede ser aportado por varios socios.
- c)** Posibilidad de conseguir un mayor financiamiento.
- d)** Mayores trámites y requisitos al momento de constituir las.
- e)** Se les exige llevar y presentar más documentos contables.
- f)** Mayores trámites y requisitos al momento de liquidar la empresa.
- g)** La propiedad, el control y la administración pueden recaer en varias personas (socios).

- h) Mayores restricciones al momento de querer ampliar o reducir el patrimonio de la empresa.

## **2.8.2. CONSTITUCIÓN**

Previamente a la obtención de la matrícula de comercio, los comerciantes para ejercer su actividad, deberán afiliarse a la Cámara de Comercio del Cantón donde realizarán su actividad y cumplir con los siguientes requisitos:

**2.8.2.1.** Seleccionar un nombre, al cual se ha de identificar en las oficinas del Municipio de Ibarra para obtener la patente municipal y en el SRI, previo pago de derechos.

**2.8.2.2.** En el caso de una Empresa colectiva, se inscribe la escritura pública de su constitución en la cual se debe expresar:

- a) Nombre y domicilio de los socios
- b) Clase de sociedad
- c) Objeto social
- d) Capital social
- e) Forma de la administración
- f) Citación de asambleas
- g) Duración de la sociedad
- h) Repartición de utilidades
- i) Liquidación de la sociedad
- j) Nombre del representante legal
- k) Facultades y obligaciones del revisor fiscal
- l) Registro único de contribuyentes

### **2.8.2.3. RUC**

Para la obtención del Ruc se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a)** Presentar original y copia de la Cédula de Ciudadanía o Pasaporte si es extranjero; y, copia de un documento para verificación del domicilio y de los establecimientos donde realiza la actividad económica.
- b)** Los ecuatorianos presentarán también el original de la papeleta de votación del último Proceso Electoral hasta un año después de la emisión por parte del Concejo Nacional Electoral.

### **2.8.2.4. PATENTES**

Es un comprobante de pago emitido por la administración zonal, que corresponde a la cancelación anual del impuesto de patente municipal, se graba a toda persona natural o jurídica que ejerza una actividad comercial o industrial. Requisitos para inscripción en el registro de actividades económicas personas:

- a)** Copia de la cédula y certificado de votación
- b)** Carta de pago de servicio básico (agua, luz o teléfono) del lugar donde va a realizar la actividad.
- c)** Comprobante de pago del impuesto predial urbano del predio donde función la actividad económica.
- d)** Copia de RUC en caso de poseerlo.

### **2.8.3. LA CONTABILIDAD**

#### **2.8.3.1. ETIMOLOGÍA**

THOMPSON, Janneth, (2011) [www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net) manifiesta:

*“El término técnico contabilidad, proviene del latín “computare” que significa contar, este término incluye dos acepciones que son:*

*Narrar: Un sistema de contabilidad debe ser narrativo en cuanto al orden cronológico de operaciones y/o actividades.*

*Computar: En contabilidad todas las operaciones o transacciones deben valuarse en términos de unidades monetarias y expresarlas en cantidades”.*

#### **2.8.3.2. DEFINICIÓN DE CONTABILIDAD**

Según el INSTITUTO AMERICANO DE CONTADORES PÚBLICOS CERTIFICADOS (AICPA), (2012), [www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net) establecen la Definición de Contabilidad, de la siguiente manera: *"La Contabilidad es el arte de registrar, clasificar y resumir de manera significativa y en términos de dinero, transacciones y eventos que son en parte, por lo menos, de carácter financiero e interpretar los resultados de estos"*

De acuerdo a lo que se refleja en la definición anterior se puede decir que la contabilidad es un arte y una ciencia con la cual se puede mantener de una forma ordenada y estructurada la información de una empresa, para de esta manera obtener datos reales y confiables que contribuirán a la correcta toma de decisiones empresariales.

Además que se constituye en una excelente herramienta que facilita la obtención de resultados donde se aprecia la existencia de pérdida o ganancia en la ejecución de una actividad económica.

#### **2.8.3.3. OBJETIVOS DE LA CONTABILIDAD**

- a)** Obtener en cualquier momento información ordenada y sistemática sobre el movimiento económico y financiero del negocio.
- b)** Establecer en términos monetarios, la información histórica o predictiva, la cuantía de los bienes, deudas y el patrimonio que dispone la empresa.
- c)** Registrar en forma clara y precisa, todas las operaciones de ingresos y egresos.
- d)** Proporcionar, en cualquier momento, una imagen clara de la situación financiera del negocio.
- e)** Prever con anticipación las probabilidades futuras del negocio.
- f)** Determinar las utilidades o pérdidas obtenidas al finalizar el ciclo económico.
- g)** Servir como comprobante fidedigno, ante terceras personas de todos aquellos actos de carácter jurídico en que la contabilidad puede tener fuerza probatoria conforme a Ley.
- h)** Proporcionar oportunamente información en términos de unidades monetarias, referidas a la situación de las

cuentas que hayan tenido movimiento hasta la fecha de emisión.

- i) Suministrar información requerida para las operaciones de planeación, evaluación y control, salvaguardar los activos de la institución y comunicarse con las partes interesadas y ajenas a la empresa.
- j) Participar en la toma de decisiones estratégicas, tácticas y operacionales, y ayudar a coordinar los efectos en toda la organización.

#### **2.8.3.4. CLASIFICACIÓN DE LA CONTABILIDAD**

##### **a) CONTABILIDAD COMERCIAL**

Es la más sencilla de todas y es la que aplica únicamente a la compra y venta de artículos terminados.

##### **b) CONTABILIDAD INDUSTRIAL**

Se utiliza en las empresas de transformación (fabricas) y comprende desde la adquisición de materiales, sus pasos por los distintos departamentos de producción hasta llegar a la determinación del costo unitario y posteriormente a la venta de productos y recuperación de estos.

##### **c) CONTABILIDAD FISCAL**

Da como resultado la información que se proporciona a las autoridades, de las Instituciones Financieras.

**d) CONTABILIDAD FINANCIERA**

Da como resultado la información necesaria que ayuda a los inversionistas a conocer la panorámica de su empresa.

**e) CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA**

Proporciona la información necesaria a los accionistas de alto nivel para la toma de decisiones.

**f) CONTABILIDAD BANCARIA**

Se aplican a las situaciones de crédito y están supervisadas o controladas por la asociación nacional bancaria (asociación de crédito - bancos).

**g) CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL**

Se aplica a entidades de gobiernos generales, estatales y municipales.

**h) CONTABILIDAD DE EMPRESAS SIN FINES DE LUCRO**

Se establecen empresas que no buscan lucro sino únicamente beneficios como: Clubs sociales.

**2.8.3.5. IMPORTANCIA DE LA CONTABILIDAD EN LA MICROEMPRESA**

Para evaluar realmente la importancia que tiene la contabilidad es necesario evaluar la importancia tanto de las superaciones normales de la microempresa así como las necesarias para llegar a ciertos objetivos existe una diferencia entre la importancia que tiene

desde el punto de vista de utilización de los estados financieros para reunir ciertos requisitos como son a quien les interesan los estados financieros y por qué control de las obligaciones a cargo de la empresa. En la actualidad es imposible concebir el manejo de ninguna esfera económica sin el uso y aplicación de los criterios derivados de la contabilidad, ya que sirve de instrumento de control y dirección de la actividad financiera.

#### **2.8.3.6. SISTEMA DE PARTIDA DOBLE**

Según la Web es.wikipedia.org (2009); se manifiesta que:

*“El sistema de partida doble consiste en que, en cada hecho contable, se ha de producir al menos un cargo en una cuenta y un abono en otra, y la suma de los cargos debe ser igual a la suma de los abonos efectuados; en otras palabras, todos los recursos que existen en una empresa son el resultado de la aplicación de recursos que tuvieron una fuente definida.*

*La partida doble como técnica contable obedece a los siguientes criterios:*

- a)** *Correspondencia: quien recibe es deudor, quien entrega es acreedor.*
- b)** *Reciprocidad: no hay deudor sin acreedor y viceversa.*
- c)** *Equivalencia: todo valor que ingresa debe ser igual al valor que sale.*
- d)** *Consistencia: todo valor que ingresa por una cuenta debe salir por la misma cuenta.*
- e)** *Confrontabilidad: las pérdidas se debitan, las ganancias se acreditan”.*



### **2.8.3.7. CUENTAS CONTABLES**

Las Cuentas Contables. Las cuentas contables se dividen en los siguientes grupos:

**a) ACTIVO**

Son los objetos de valor que posee el negocio. Los bienes y derechos que posee la microempresa para operar.

**b) PASIVO**

Son las obligaciones que tiene la empresa y que en un plazo debe pagar con dinero, productos o servicios.

**c) CAPITAL**

Son los recursos de la empresa, los cuales incluyen las aportaciones del empresario, más las ganancias o menos las pérdidas que sufre el aporte inicial. Para determinar el capital existente, es decir el patrimonio neto de la empresa, se resta al total de los recursos (ACTIVO) el total de obligaciones (PASIVO).

**d) INGRESOS**

La empresa en el ejercicio de su actividad presta servicios y bienes. A cambio de ellos, percibe dinero o nacen derechos de cobro a su favor, que hará efectivos en las fechas estipuladas. Se produce un ingreso cuando aumenta el patrimonio empresarial y este incremento no se debe a nuevas aportaciones de los socios. Las aportaciones de los propietarios en ningún

caso suponen un ingreso, aunque sí un incremento patrimonial.

#### **e) EGRESOS**

A cualquier empresa industrial, comercial o de prestación de servicios para funcionar normalmente le resulta ineludible adquirir ciertos bienes y servicios como son: mano de obra, energía eléctrica, teléfono, etc. La realización de un gasto por parte de la empresa lleva de la mano una disminución del patrimonio empresarial. Al percibir la contraprestación real, que generalmente no integra su patrimonio, paga o aplaza su pago, minorando su tesorería o contrayendo una obligación de pago, que integrará el pasivo.

Las cuentas contables de una empresa se ven reflejas en los balances de la misma, siendo los activos todos los bienes que posee la empresa, los pasivos son todos los haberes que tiene pendiente con terceros, la entidad, capital son todos los bienes de propiedad de la empresa, los ingresos son todas las cifras recolectadas en un período por el hecho de vender un producto u ofrecer un servicio y gasto son todos los costos en que se incurren por generar dicho bien o servicio a ofrecer.

#### **2.8.3.8. PROCESO CONTABLE**

Según la Web [es.wikipedia.org](http://es.wikipedia.org) (2009), se manifiesta que proceso contable:

*“Se refiere a la transformación de datos sobre el patrimonio de una empresa y sus variaciones en información a ser utilizada para tomar decisiones en la empresa y fuera de ella. Sus etapas son:*

*Captación de datos.- el sistema de contabilidad debe prever los mecanismos que permitan recoger los efectos de: hechos resultantes de interacción con terceros, hechos internos de la empresa, hechos externos de la empresa.*

*Procesamiento de datos.- luego de captar los datos se requiere clasificarlos, registrarlos y almacenarlos con el fin de preparar los informes.*

*Preparación de la Información.- se debe transformar los datos en información útil y verificable, comunicar la información a los usuarios mediante informes”.*

El proceso contable comprende todos los pasos que realiza una empresa para conocer su situación económica. Iniciando desde la generación de una venta hasta llegar al procesamiento de la información y la emisión de un informe financiero.

#### **2.8.3.9. CONCEPTO DE ESTADOS FINANCIEROS**

Según las NIC - Normas Internacionales de Contabilidad, (2007) [www.knoow.net](http://www.knoow.net), se menciona que:

*“Los Estados Financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad. El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado.*

*Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de la entidad:*

- a)** *Activos*
- b)** *Pasivos*
- c)** *Patrimonio neto*
- d)** *Gastos e ingresos, en los que se incluyen las pérdidas y ganancias*
- e)** *Otros cambios en el patrimonio neto, y*
- f)** *Flujos de efectivo.*

*Un conjunto completo de estados financieros incluirá los siguientes componentes:*

- a)** *Balance General*
- b)** *Cuenta de resultados;*
- c)** *Un estado de cambios en el patrimonio neto que muestre:*
  - *Todos los cambios habidos en el patrimonio neto, o bien*
  - *Los cambios en el patrimonio neto distintos de los procedentes de las transacciones con los propietarios del mismo, cuando actúen como tales;*
- d)** *Estado de flujos de efectivo, y*
- e)** *Notas, en las que se incluye un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas”.*

#### **2.8.4. LA ADMINISTRACIÓN**

La Administración es considerada una de las actividades más antiguas del hombre, pues se la ha utilizado desde el origen de los grupos primitivos hasta hoy; perfeccionándose y mejorando continuamente a través del tiempo para mejorar las organizaciones actuales. Se dice

además que toda entidad prospera cuando se utiliza una administración eficiente y efectiva.

HERNÁNDEZ, Sergio, (2012), define a la Administración como: *“La actividad humana encargada de organizar y dirigir el trabajo individual y colectivo de las organizaciones: empresas e instituciones sociales, para el cumplimiento de sus objetivos.”*

Se puede concluir según la definición citada anteriormente que la administración trata de la conducción racional de actividades, esfuerzos y recursos de una organización, para alcanzar objetivos comunes resultando importante para su supervivencia y crecimiento. La buena o mala administración es la que lleva a toda empresa al éxito o al fracaso.

#### **2.8.4.1. ELEMENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO**

Dentro del proceso administrativo intervienen cinco etapas fundamentales, todas absolutamente dinámicas pues no cabe concebir la administración sola sino, que es un movimiento constante de estas etapas que sirven para desarrollar los procesos y resolver problemas dentro de cualquier organización, en el cual intervienen etapas como la planeación, organización, integración, dirección y control; a fin de lograr los objetivos institucionales, las cuales se detallan a continuación:

##### **a) PLANEACIÓN**

MORATTO Juan, (2007), cita lo siguiente: *“La planeación consiste en un proceso racional para alcanzar los objetivos del modo más eficiente siguiendo determinados cursos de acción”.*

Observando la definición anterior se puede concluir que planear es lo que se va a hacer, empezando por plantear los objetivos que definan lo que se pretende lograr a través de políticas, programas y presupuestos respectivos.

## **b) ORGANIZACIÓN**

Según AMADOR Juan, (2009), manifiesta:

*“La organización es la función de correlación entre los componentes básicos de la empresa, la gente, las tareas y los materiales para que puedan llevar a cabo el plan de acción señalado de antemano y lograr los objetivos de la empresa”.*

En resumen el autor expresa que la organización también significa coordinar las actividades y agrupar a todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo aprovechamiento de elementos tanto materiales, técnicos como humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue.

## **c) INTEGRACIÓN**

VILLALBA Juana, (2007), expresa: *“la integración, comprende la función a través de la cual el administrador elige y se allega, de los recursos para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes”.*

De acuerdo a lo que se refleja en la definición anterior se puede decir que integración selecciona el personal idóneo con capacidad y para esforzarse a cumplir con actividades y funciones previamente delegadas con el único propósito de hacer efectivo en una empresa los objetivos, es decir trabajar para el bien común y llevar a cabo los planes propuestos.

#### **d) DIRECCIÓN**

AGUILAR Rosa, (2007), en su artículo menciona que la Dirección:

*“Es la acción e influencia interpersonal del administrador para lograr que sus subordinados obtengan los objetivos encomendados, mediante la toma de decisiones, la motivación, la comunicación y coordinación de esfuerzos la dirección contiene: ordenes, relaciones personales, jerárquicas y toma de decisiones”.*

Partiendo de este punto de vista citado por el autor se puede decir que dirigir también es liderar, tomar el mando para llevar a cabo las funciones con la ayuda de un personal motivado y encaminado hacia el buen desempeño bajo normas y reglas establecidas.

#### **e) CONTROL**

AMUNDARAIN Armando, (2009), dice que:

*“El control es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios”.*

De lo anterior citado por el autor se llega a resumir que el control es la etapa que encierra todas las etapas anteriores por cuanto es donde se miden los resultados que emitieron la buena ejecución de la planificación, organización y dirección.

#### **2.8.5. FLUJOGRAMA DE PROCESOS**

Según la Web [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net), (2011) se dice que el flujograma de procesos:

*“Es una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso. Además de la secuencia de actividades, el flujograma muestra lo que se realiza en cada etapa, los materiales o servicios que entran y salen del proceso, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas (en la cadena cliente/proveedor). El flujograma hace más fácil el análisis de un proceso para la identificación de: Las entradas de proveedores; las salidas de sus clientes y de los puntos críticos del proceso”.*

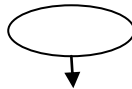
De acuerdo a la definición anterior se puede concluir que un flujograma es una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso. Además de la secuencia de actividades, el flujograma muestra lo que se realiza en cada etapa, los materiales o servicios que entran y salen del proceso, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas.



### 2.8.5.1. SIMBOLOGÍA

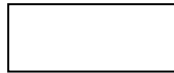
#### a) LÍMITES

Este símbolo se usa para identificar el inicio y el fin de un proceso.



#### b) OPERACIÓN

Representa una etapa del proceso.



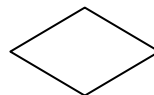
#### c) DOCUMENTO

Simboliza el documento resultante de la operación.



#### d) DECISIÓN

Representa al punto del proceso donde se debe tomar una decisión. La pregunta se escribe dentro del rombo. Dos flechas que salen del rombo muestran la dirección del proceso, en función de la respuesta real.



#### e) SENTIDO DEL FLUJO

Significa el sentido y la secuencia de las etapas del proceso.

## **CAPÍTULO III**

### **3. ESTUDIO DE MERCADO**

#### **3.1. INTRODUCCIÓN**

El estudio de mercado es un proceso sistemático de recolección y análisis de datos e información acerca de los clientes, competidores y el mercado. Sus usos incluyen ayudar a crear un plan de negocios, lanzar un nuevo producto o servicio, mejorar productos o servicios existentes y expandirse a nuevos mercados.

Hoy en día, antes de incursionar en cualquier tipo de negocio, es importante realizar un análisis tanto de la oferta como de la demanda de un bien o servicio que se piensa lanzar al mercado, además que se estudian variables de vital importancia como el precio del producto o servicio, la forma o canales de distribución del mismo, de tal manera que llegue a todo el mercado meta.

A continuación se desarrolla el Estudio de Mercado para la creación de una microempresa de servicios de albañilería, fontanería y electricidad en la ciudad de Ibarra, en el cual se analizarán variables como la oferta, demanda, precio y canales de distribución de los servicios a ofrecerse, además se determinará la prefactibilidad para la realización del proyecto ya que con ello se podrá tener una idea clara de cómo será la aceptación de nuestro servicio en el mercado.

### 3.2. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

La microempresa se dedicará a dar servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad brindando un servicio de calidad, con seguridad, experiencia, garantía, rapidez y economía a nuestros clientes de manera que con el pasar del tiempo logremos posicionarnos en el mercado y en las mentes de nuestros usuarios.

La microempresa contará con profesionales con experiencia en áreas de reparación, remodelación y mantenimiento, el trabajo podrá ser solicitado desde la comodidad de los hogares y oficinas. El medio de contacto para solicitar el servicio será vía telefónica, a través de un correo electrónico, o acercándose directamente a nuestra oficina. Los servicios a ofrecerse se determinaron en base a la información obtenida en el diagnóstico situacional, los mismos que detalladamente se presentan a continuación:

#### Servicios que ofrecerá la Microempresa

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
Albañilería	Remodelación, ampliación y reestructuración de viviendas y oficinas
	Reestructuración de muros, grietas
	Pegamento de pisos
	Extracción de bancos de arena
	Impermeabilización de azoteas, tejas
Fontanería	Instalaciones y reestructuraciones de accesorios de baño wc, lavabos, lavaderos, regaderas
	Instalaciones de tuberías de pvc y galvanizadas
	Restauración de humedades

Electricidad	Reparaciones de instalaciones eléctricas
	Mantenimiento de instalaciones eléctricas

Cuadro N° 12: Servicios que ofrecerá la Microempresa

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

Los servicios a ofertar la microempresa son variados y de acuerdo a las necesidades de los clientes los mismos que pueden variar ya que se pretende atender emergencias en las áreas mencionadas anteriormente como son albañilería, fontanería y electricidad; además, de los servicios detallados en el Cuadro N°: 12.

### **3.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO**

#### **3.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Realizar un estudio de mercado para conocer la oferta, clientes potenciales y servicios sobre los cuales crecerá la microempresa.

#### **3.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a)** Analizar la existencia de los servicios personalizados y técnicos en la ciudad de Ibarra.
- b)** Determinar los mecanismos de comercialización de los servicios de albañilería, fontanería y electricidad.
- c)** Establecer la calidad y garantía que requiere la prestación de este tipo de servicios.
- d)** Conocer las necesidades de las familias ibarreñas respecto a la contratación de servicios a domicilio de albañilería, fontanería y electricidad.

### 3.4. MATRIZ DE VARIABLES DE ESTUDIO DE MERCADO

**Matriz de variables de estudio de mercado**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	<b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>
➤ Analizar la existencia de los servicios personalizados y técnicos en la ciudad de Ibarra	➤ Mercado	➤ Precio ➤ Oferta ➤ Demanda ➤ Rentabilidad ➤ Competencia	➤ Primaria: Familias ibarreñas	Encuesta
➤ Determinar los mecanismos de comercialización de los servicios de albañilería, fontanería y electricidad	➤ Comercialización	➤ Publicidad ➤ Promoción	➤ Primaria: Familias ibarreñas	Encuesta
➤ Establecer la calidad y garantía que requiere la prestación de este tipo de servicios	➤ Servicio	➤ Tipo de servicio ➤ Calidad ➤ Garantía	➤ Primaria: Familias ibarreñas	Encuesta
➤ Conocer las necesidades de las familias ibarreñas respecto a la contratación de servicios a domicilio de albañilería, fontanería y electricidad.	➤ Necesidades	➤ Conocimiento del servicio ➤ Frecuencia en contratación ➤ Empresas constituidas ➤ Garantía ➤ Herramientas ➤ Costos ➤ Atención al cliente	➤ Primaria: Familias Ibarreñas	Encuesta

Cuadro N° 13: Matriz de variables de estudio de mercado

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

Nota: La población a investigar se encuentra detallada en el Capítulo I pág. 30 Cuadro N° 3

### **3.5. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

#### **3.5.1. Encuesta aplicada a las familias de la ciudad de Ibarra**

A continuación se transmite los resultados de las 369 encuestas realizadas en la Ciudad de Ibarra, a los jefes de hogar del área urbana de la ciudad de Ibarra.

En donde, se procedió a encuestar a 369 familias de la ciudad de Ibarra, es decir que las encuestas se realizó a los jefes de hogar, sean estos: hombre o mujer; considerando que el servicio de albañilería, fontanería y electricidad se presta a la viviendas y por ello se hizo necesario encuestar a una sola persona por vivienda.

#### **1. ¿Ha necesitado usted contratar los servicios de albañilería, fontanería o electricidad?**

##### **Necesidad de contratar los servicios**

CATEGORIA	F	%
Si	292	79%
No	77	21%
TOTAL	369	100%

Cuadro N° 14: Necesidad de contratar los servicios

Elaborado por: La Autora

Fuente: Diagnóstico

Año: 2012

## Necesidad de contratar los servicios

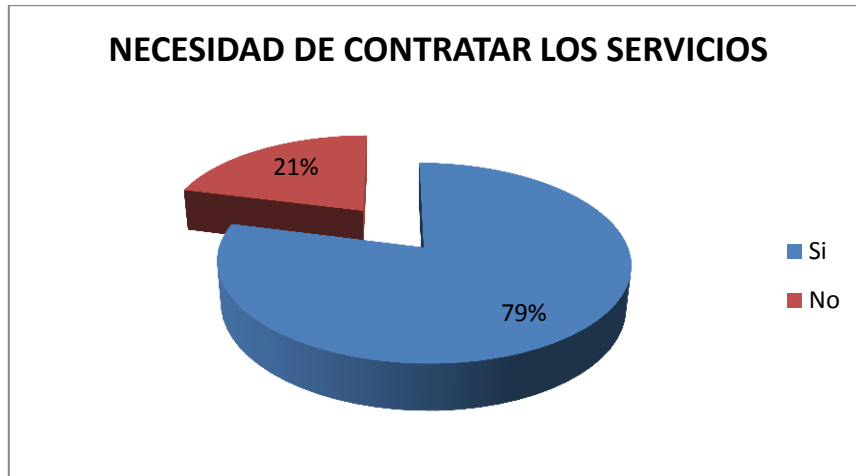


Gráfico N° 1: Necesidad de contratar los servicios  
Elaborado por: La Autora  
Fuente: Diagnóstico  
Año: 2012

### 1.1. Análisis:

En la ciudad de Ibarra debido al crecimiento poblacional se ha dado también un incremento en la construcción de viviendas y con ello se ha creado la necesidad de reparar y mantener las viviendas y oficinas que sufren deterioro a través del tiempo o debido al mal uso tienden a dañarse por ello la mayoría de los encuestados contestan que si han deseado contratar dichos servicios de albañilería, fontanería y electricidad en momentos determinados.

**2. ¿Usted con qué frecuencia ha necesitado los servicios de albañilería, fontanería o electricidad?**

**Frecuencia de contratación de servicios**

CATEGORIA	F	%
Quincenal	41	11%
Una vez al mes	118	32%
Una vez al año	196	53%
Nunca	18	5%
TOTAL	369	100%

Cuadro N° 15: Frecuencia de contratación de servicios

Elaborado por: La Autora

Fuente: Diagnóstico

Año: 2012

**Frecuencia en la contratación de servicios**

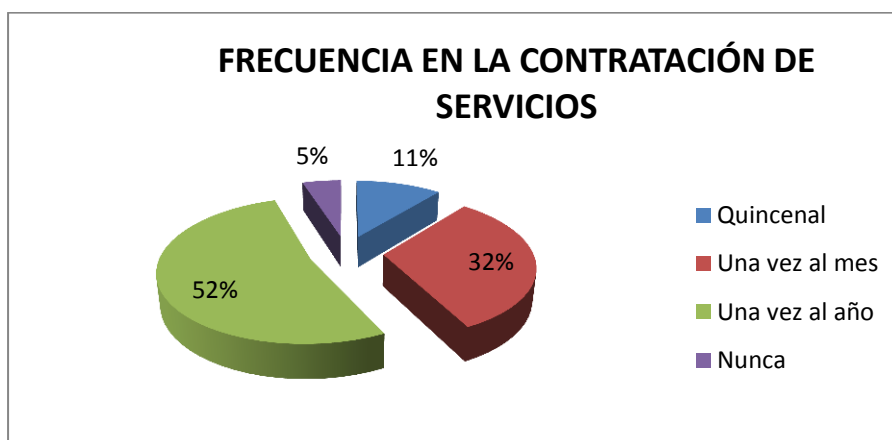


Gráfico N° 2: Frecuencia en la contratación de servicios

Elaborado por: La Autora

Fuente: Diagnóstico

Año: 2012

**2.1. Análisis:**

Por lo general la mayoría de encuestados contratan dichos servicios una vez al año debido a que son arrendatarios, mientras que los propietarios de las viviendas e incluso aquellos que arriendan departamentos recurren a la contratación de estos servicios de manera mensual y en ocasiones quincenal debido al descuido y mal uso de las viviendas por parte de quienes arriendan las viviendas.



3. ¿Cuándo usted requiere contratar este tipo de servicios conoce una persona confiable para que los realice?

**Conocimiento del personal contratado**

CATEGORIA	F	%
Si	118	32%
No	251	68%
TOTAL	369	100%

Cuadro N° 16: Conocimiento del personal contratado

Elaborado por: La Autora

Fuente: Diagnóstico

Año: 2012

**Conocimiento del personal contratado**



Gráfico N° 3: Conocimiento del personal contratado

Elaborado por: La Autora

Fuente: Diagnóstico

Año: 2012

**3.1. Análisis:**

Al momento de contratar los servicios de albañilería, fontanería y electricidad la mayoría del personal encuestado no conoce a personas específicas por lo que recurren a la esquina de la plazoleta Francisco Calderón a contratar a una persona que esté dispuesta a prestar sus servicios pero con el miedo y desconfianza de que dicha persona puede ser un delincuente además que no se contará con la garantía del servicio, y quienes tienen a una persona conocida muchas veces dicha persona no puede encontrarse en el momento que recurran contratar sus servicios con urgencia.

4. ¿Conoce usted si existe una empresa que preste este tipo de servicios?

**Empresas de servicios constituidas**

CATEGORIA	F	%
Si	30	8%
No	339	92%
TOTAL	369	100%

Cuadro N° 17: Empresas de servicios constituidas

Elaborado por: La Autora

Fuente: Diagnóstico

Año: 2012

**Empresas de servicios constituidas**

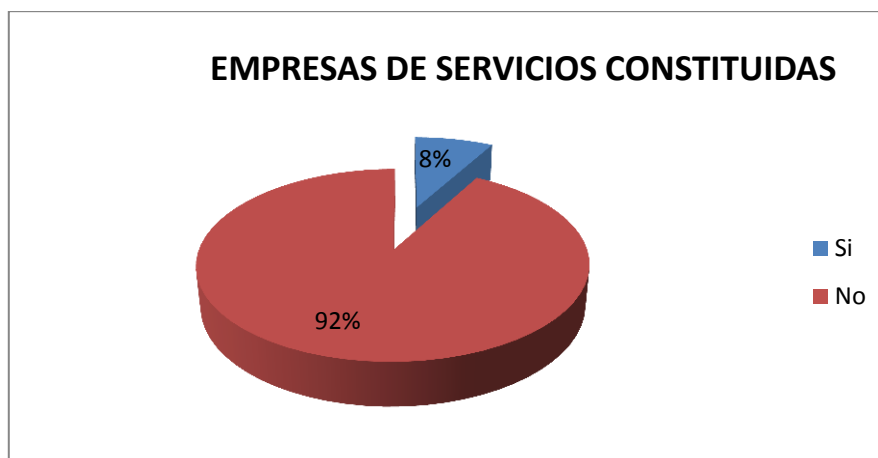


Gráfico N° 4: Empresas de servicios constituidas

Elaborado por: La Autora

Fuente: Diagnóstico

Año: 2012

**4.1. Análisis:**

En la ciudad de Ibarra las personas no conocen ninguna empresa legalmente constituida que preste servicios de albañilería, fontanería y electricidad, únicamente se refieren a trabajadores informales que prestan sus servicios en forma independientes, o en su defecto a los convenios con instituciones financieras mediante la adquisición de un seguro contra emergencias de reparaciones que se presentan en el hogar, incluso recurren a ingenieros civiles o arquitectos para que les recomienden a personas que puedan prestar dichos servicios.

5. ¿Quién cree usted que puede brindarle mayor garantía en la prestación de los servicios?

**Garantía en la prestación de servicios**

CATEGORIA	F	%
Trabajador informal	41	11%
Microempresa	328	89%
TOTAL	369	100%

Cuadro N° 18: Garantía en la prestación de servicios

Elaborado por: La Autora

Fuente: Diagnóstico

Año: 2012

**Garantía en la prestación de servicios**

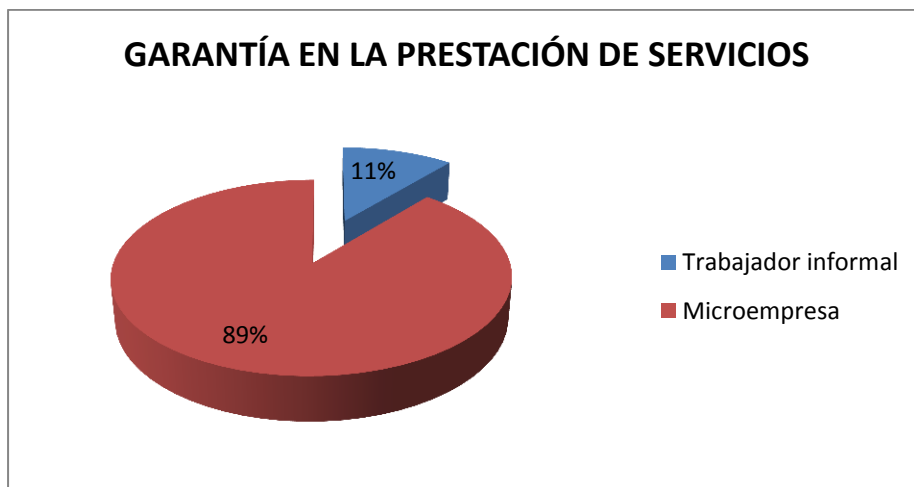


Gráfico N° 5: Garantía en la prestación de servicios

Elaborado por: La Autora

Fuente: Diagnóstico

Año: 2012

**5.1. Análisis:**

La mayoría de personas piensan que una empresa o una microempresa legalmente constituida pueden brindar mayor garantía en la prestación de servicios debido a que cualquier reclamo lo pueden hacer inmediatamente y con un comprobante de venta que avale que la empresa haya prestado dichos servicios, lo que no ocurre en el caso de la contratación a una persona que preste sus servicios de manera informal ya que en caso de que exista algún reclamo no sabrán a donde recurrir.

6. ¿Cómo considera usted a la herramienta que utilizan los trabajadores informales?

**Herramientas de trabajadores informales**

CATEGORIA	F	%
Adecuada	41	11%
Completa	59	16%
Inadecuada	173	47%
Obsoleta	96	26%
TOTAL	369	100%

Cuadro N° 19: Herramientas de trabajadores informales

Elaborado por: La Autora

Fuente: Diagnóstico

Año: 2012

**Herramientas de trabajadores informales**

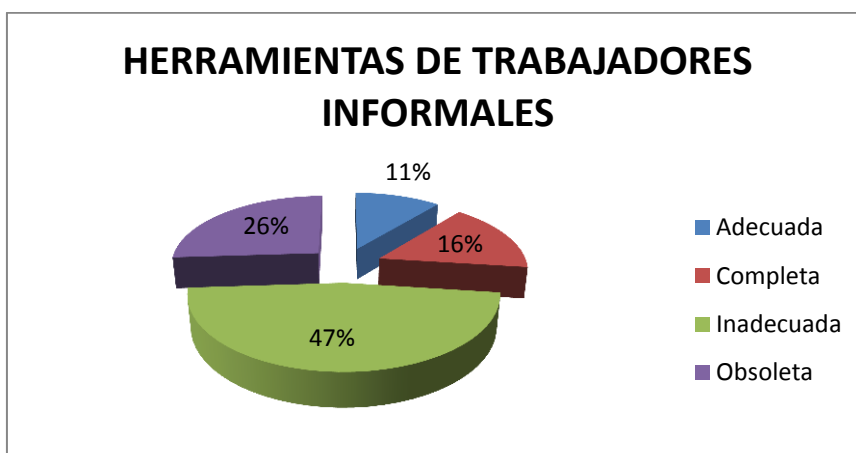


Gráfico N° 6: Herramientas de trabajadores informales

Elaborado por: La Autora

Fuente: Diagnóstico

Año: 2012

**6.1. Análisis:**

Cuando las personas demandan la contratación de este tipo de servicios y han contratado a un trabajador informal se refieren a que la herramienta que utilizan en su mayoría es inadecuada y un tanto obsoleta, además de ello piensan que es incompleta y que al momento de ir a hacer un mantenimiento o una reparación no cuentan con los materiales suficientes para proceder a reparar cualquier daño por lo que los costos se aumentan y es el propietario quien debe ir a comprarlos.

7. ¿Piensa usted que el valor que cobran los trabajadores informales por la prestación de sus servicios es?

**Costo de los trabajadores informales**

CATEGORIA	F	%
Alto	214	58%
Medio	89	24%
Bajo	66	18%
TOTAL	19	100%

Cuadro N° 20: Costo de los trabajadores informales

Elaborado por: La Autora

Fuente: Diagnóstico

Año: 2012

**Costos de los trabajadores informales**

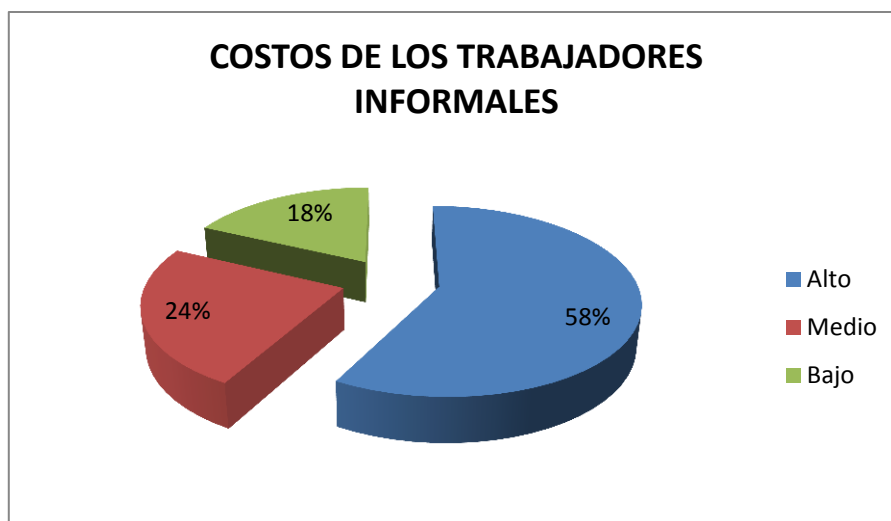


Gráfico N° 7: Costos de los trabajadores informales

Elaborado por: La Autora

Fuente: Diagnóstico

Año: 2012

**7.1. Análisis:**

Al contratar los servicios de los trabajadores que se encuentran aglomerados a diario en la esquina de la Plazoleta Francisco Calderón, la mayoría de las personas encuestadas están de acuerdo de que el costo que se paga por la prestación de sus servicios es elevado ya que no se cobra por la obra que realizan sino por el diario, ya que tienen que aprovechar la oportunidad de ser contratados y esto será el sustento diario para su hogar.

8. ¿Cree usted que para realizar estos trabajos en un domicilio es indispensable que el personal reciba una capacitación permanente en su área así como en atención al cliente?

#### Capacitación al personal

CATEGORIA	F	%
Indispensable	328	89%
Más o menos indispensable	37	10%
Poco indispensable	4	1%
TOTAL	369	100%

Cuadro N° 21: Capacitación al personal

Elaborado por: La Autora

Fuente: Diagnóstico

Año: 2012

#### Capacitación al personal

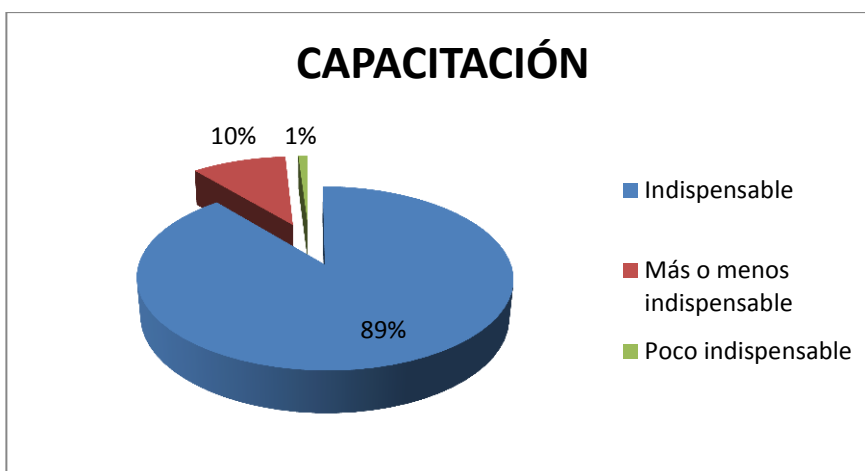


Gráfico N° 8: Capacitación al personal

Elaborado por: La Autora

Fuente: Diagnóstico

Año: 2012

#### 8.1. Análisis:

La mayoría de personas encuestadas manifiestan que es indispensable que se capacite permanentemente al personal, en especial se refieren a la atención al cliente ya que la mayoría de personas por no haber tenido acceso a una instrucción básica no sabe desenvolverse con los clientes a pesar de que poseen un alto grado de conocimientos en sus áreas es decir que el conocimiento es empírico.

9. ¿Le gustaría que exista una microempresa que preste estos servicios en la ciudad de Ibarra?

**Aceptación de la microempresa**

CATEGORIA	F	%
Si	339	92%
No	30	8%
TOTAL	369	100%

Cuadro N° 22: Aceptación de la microempresa

Elaborado por: La Autora

Fuente: Diagnóstico

Año: 2012

**Aceptación de la microempresa**



Gráfico N° 9: Aceptación de la microempresa

Elaborado por: La Autora

Fuente: Diagnóstico

Año: 2012

**9.1. Análisis:**

Respecto a la creación de una microempresa de servicios de albañilería, fontanería y electricidad la mayoría de las personas están de acuerdo y piensan que sería muy importante que en esta ciudad se pueda acceder a estos servicios en forma inmediata, gozando de garantía, economía, confiabilidad y seguridad en la prestación de estos servicios por parte de una microempresa que esté constituida legalmente.

### **3.6. ANÁLISIS DE LA OFERTA**

#### **3.6.1. OFERTA HISTÓRICA**

En base al estudio realizado en el diagnóstico situacional se estableció que los servicios a ofertar la microempresa serán de albañilería, fontanería y electricidad.

En la actualidad no existen empresas ni microempresas legalmente constituidas que presten este tipo de servicios únicamente se oferta a través del Internet servicios de personas independientes pero que en sí no prestan las garantías ni la seguridad necesaria para ser contratados a pesar de que en dichas páginas se muestran sus hojas de vida y que además para la ciudad de Ibarra son escasas dichas páginas Web, ya que para otras ciudades si existen en abundancia y se muestran varios resultados, como oferta de dichos servicios se presentan además todos aquellos trabajadores informales que laboran de manera independiente y se los puede localizar en conjunto todos los días en la mañana en la Plazoleta Francisco Calderón pero que como se explicó no existe ninguna seguridad ni garantía de las personas que entran a las casas a realizar el trabajo.



### **Análisis de la oferta según tasa de desempleo**

<b>AÑO</b>	<b>TRABAJADORES INFORMALES</b>	<b>TASA DE DESEMPLEO</b>
2011	53	
2012	56	<b>4,88%</b>
2013	59	<b>4,88%</b>

Cuadro Nº 23: Análisis de la oferta según tasa de desempleo

Elaborado por: La Autora

Fuente: Observación de campo y estadísticas Banco Central del Ecuador

Año: 2012

Por lo cual se toma en cuenta que existen 53 trabajadores informales ofertando los servicios diariamente y que trabajan 6 días a la semana durante las 52 semanas al año, según datos obtenidos a través de una observación de campo.

#### **3.6.2. PROYECCIÓN DE LA OFERTA**

Para la oferta no existe una base de datos históricos en la cual se pueda hacer referencia para proyectarse a futuro.

Por lo que se tomará como oferta aquellos servicios que se los realiza de manera informal y se los proyectará a cinco años, tomando como base que existen 53 trabajadores informales ofertando los servicios diariamente y se aplicara como tasa de crecimiento el índice actual de desempleo en el país que según el Banco central de Ecuador para Marzo del 2012 es de 4.88%.

La proyección de la oferta se realizó basándose en la fórmula que se presenta a continuación:

$$Q_n = Q_0 (1+i)^n$$

En donde;

$Q_n$ = Consumo Futuro

$Q_0$ = Consumo inicial

$i$ = tasa de crecimiento anual

$$i = (Q_n/Q_0) - 1$$

$n$ = Número de períodos

### Proyección de la oferta

AÑO	TRABAJADORES INFORMALES	$Q_n = Q_0 (1 + 4,88\%)^n$
2011	53	
2012	56	$Q_n = 53 \times (1 + 4,88\%)^1$
2013	59	$Q_n = 53 \times (1 + 4,88\%)^2$
2014	63	$Q_n = 53 \times (1 + 4,88\%)^3$
2015	63	$Q_n = 53 \times (1 + 4,88\%)^4$
2016	63	$Q_n = 53 \times (1 + 4,88\%)^5$

Cuadro N° 24: Proyección de la oferta

Elaborado por: La Autora

Fuente: Observación de campo y estadísticas Banco Central del Ecuador

Año: 2012

A partir de los datos obtenidos se proyecta la oferta en base a la fórmula, cuyo porcentaje equivale a la tasa de desempleo en el Ecuador para marzo 2012 según estadísticas del Banco Central del Ecuador; a partir del año 2014 el número de trabajadores informales no es calculado debido a que si se sigue proyectando dicho número se va a alejarse de la realidad.

### **3.7. ANÁLISIS DE LA DEMANDA**

#### **3.7.1. DEMANDA HISTÓRICA**

Se ha considerado para el presente estudio la demanda de los servicios en base al crecimiento de viviendas en la ciudad de Ibarra en el área urbana cuyos datos han sido obtenidos en base al Censo de Población y Vivienda del año 2010 y se ha tomado como referencia estos datos debido a que los servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad se realizará en las viviendas de la ciudad de Ibarra.

#### **Porcentaje de crecimiento de las viviendas**

<b>AÑO</b>	<b>VIVIENDAS Área urbana</b>	<b>% CRECIMIENTO DE VIVIENDAS</b>
2010	40.110	3,9%

Cuadro Nº 25: Porcentaje de crecimiento de las viviendas

Elaborado por: La Autora

Fuente: VI Censo de Vivienda

Año: 2012

Según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), de acuerdo al VI Censo de Vivienda el número de viviendas en el sector urbano de la ciudad de Ibarra es 40.110 y se muestra una estadística de crecimiento del 3,9% de viviendas.

### **3.8. PROYECCIÓN DE LA DEMANDA**

La proyección de la demanda se realizó basándose en la fórmula que se presenta a continuación:

$$Q_n = Q_0 (1-i)$$

En donde;

$Q_n$ = Consumo Futuro

$Q_0$ = Consumo inicial

$i$ = tasa de crecimiento anual

$i = (Q_n / Q_0) - 1$

$n$ = Número de períodos

A partir del porcentaje de crecimiento de viviendas en la ciudad de Ibarra que es del 3.90% en el área urbana y en base a la fórmula se proyecta la demanda de las viviendas existentes en el casco urbano.

#### **Fórmula para proyección de crecimiento de viviendas**

<b>AÑO</b>	<b>VIVIENDAS</b>	<b><math>i = (Q_n / Q_0) - 1</math></b>
2010	40.110	<b>3,90%</b>

Cuadro N° 26: Fórmula para proyección de crecimiento de viviendas

Elaborado por: La Autora

Fuente: VII Censo de Población y VI de Vivienda

Año: 2012

El porcentaje de crecimiento de viviendas para la ciudad de Ibarra no variará año con año ya que las estadísticas se muestran de una manera constante a partir del VI censo de vivienda.

### Proyección del crecimiento de viviendas

AÑO	VIVIENDAS CRECIMIENTO HISTORICO	$Q_n = Q_0 (1 + 3,9\%)$
2010	40.110	
2011	41.674	$Q_0 = 40110 \times (1 + 3,9\%)^1$
2012	43.300	$Q_0 = 40110 \times (1 + 3,9\%)^2$
2013	44.988	$Q_0 = 40110 \times (1 + 3,9\%)^3$
2014	46.743	$Q_0 = 40110 \times (1 + 3,9\%)^4$
2015	46.743	$Q_0 = 40110 \times (1 + 3,9\%)^5$
2016	46.743	$Q_0 = 40110 \times (1 + 3,9\%)^6$

Cuadro N° 27: Proyección del crecimiento de viviendas

Elaborado por: La Autora

Fuente: VII Censo de Población y VI de Vivienda

Año: 2012

En base al porcentaje de crecimiento que es constante se proyecta el crecimiento de viviendas para los años posteriores según la fórmula dada anteriormente.

### 3.8.1. DEMANDA POTENCIAL A SATISFACER EN FUNCIÓN DE LAS TENDENCIAS DE MERCADO

#### Proyección de las viviendas

AÑOS	CONSUMO FUTURO	DEMANDA POTENCIAL	TASA DE CAPTACIÓN
2010	40.110	36.901	5.535
2011	41.674	38.340	5.751
2012	43.300	39.836	5.975
2013	44.988	41.389	6.208
2014	46.743	43.003	6.451
2015	46.743	43.003	6.451
2016	46.743	43.003	6.451

Cuadro N° 28: Proyección de las viviendas

Elaborado por: La Autora

Fuente: VII Censo de Población y VI de Vivienda

Año: 2012

De acuerdo al consumo futuro según la proyección de la demanda, se establece como demanda potencial al 92% de acuerdo a las encuestas realizadas en el diagnóstico situacional, y la tasa de captación es del 15% ya que al tratarse de una microempresa que empezará a funcionar su cobertura no es grande únicamente se va a tratar de atender a la demanda del casco urbano de la Ciudad de Ibarra, según las tendencia de mercado.

### 3.9. ANÁLISIS DE PRECIOS

#### Análisis de precios

SERVICIO	DIARIO	COMPETENCIA	OFERTA	PRECIO PROMEDIO
Albañilería	15.00	20.00	15.00	17.50
Fontanería	15.00	20.00	15.00	17.50
Electricidad	15.00	20.00	15.00	17.50

Cuadro N° 29: Análisis de precios  
 Elaborado por: La Autora  
 Fuente: Observación de campo  
 Año: 2012

La microempresa prestará el servicio de manera temporal y hasta cumplir con el trabajo encomendado, es decir, que será únicamente por obra; para el análisis de precios que se realiza a continuación se tomará como unidad de media, el diario de \$15 que se mantendrá fijo y será la tarifa máxima y como tarifa mínima será de \$5.00 por cualquier servicio que se prestará, el precio variará en base al tiempo empleado en el mismo y a su dificultad; al ser varios servicios y entre ellos servicios de emergencia en reparaciones del hogar y oficinas no se puede crear una tabla fija de precios para cada uno por su diversidad y variedad; por lo que el precio del servicio será fijado de manera razonable por parte de los expertos.

### 3.10. ESTRUCTURA Y SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

Para efectos del problema planteado se ha segmentado el mercado según la necesidad del mismo, así tenemos que el proyecto irá a satisfacer necesidades latentes que se dan debido a que en la ciudad de Ibarra no existen empresas o microempresas legalmente constituidas para la prestación de servicios de albañilería, fontanería y electricidad; por lo que dichos servicios estarán dirigidos para todos los hogares y oficinas de la ciudad de Ibarra principalmente para aquellos de casco urbano. A continuación se presenta criterios de segmentación.

#### 3.10.1. SEGMENTO DEL MERCADO SEGÚN NIVELES DE INGRESO

##### Segmentación según niveles de ingreso

CRITERIOS DE SEGMENTACIÓN	SEGMENTOS DEL MERCADO
<u>Geografía</u> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Región</li><li>➤ Provincia</li><li>➤ Ciudad</li><li>➤ Sector</li></ul>	Sierra Imbabura Ibarra Urbano
<u>Demográfica</u> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Edad</li><li>➤ Género</li></ul>	Mayores de 25 años de edad. Masculino y Femenino
<u>Variable Socio-Económico</u> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Nivel Económico</li></ul>	Se encuentren fuera del índice de pobreza, es decir con nivel económico medio-alto.

Cuadro Nº 30: Segmentación según niveles de ingreso

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

Se ha segmentado en base a características geográficas ya que la microempresa para empezar únicamente abastecerá el mercado regional

local; en lo referente a características demográficas pueden ser hombres o mujeres jefes de hogar que puedan contratar el servicio en especial mayores de 25 años de edad y, además; se ha considerado la segmentación de acuerdo al nivel de ingresos ya que esta constituye una variable importante al momento de la contratación de los servicios que como comprende la mano de obra así como el abastecimiento de los materiales necesarios para la prestación de los servicios es importante que dichas personas que vayan a contratar a la microempresa tengan la manera como pagar por dicho servicios.

### 3.10.2. SEGMENTO DEL MERCADO SEGÚN TENENCIA DE VIVIENDA

**Cuadro Nº 20: Segmentación según tenencia de vivienda**

<b>TENENCIA O PROPIEDAD DE LA VIVIENDA</b>	<b>Casos</b>	<b>%</b>
Propia y totalmente pagada	13.428	37,19%
Propia y la está pagando	3.197	8,85%
Propia (regalada, donada, heredada o por posesión)	2.412	6,68%
Prestada o cedida (no pagada)	4.191	11,61%
Por servicios	337	0,93%
Arrendada	12.249	33,92%
Anticresis	297	0,82%
<b>TOTAL</b>	<b>36.111</b>	<b>100,00%</b>

Cuadro Nº 31: Segmentación según tenencia de vivienda

Elaborado por: La autora

Fuente: Procesado con Redatam

VII CENSO DE POBLACION Y VI VIVIENDA 2010

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS-INEC, ECUADOR

Año: 2012



Se analiza la población que posee vivienda propia, prestada, arrendada y anticresis para promover la futura prestación de dichos servicios por parte de la microempresa puesto que la contratación no es individual, sino más bien de tipo familiar; y únicamente contratará el servicio una persona por hogar; independientemente de que si esta es vivienda propia, prestada, arrendada y anticresis ya que estos servicios imprescindibles y necesarios para contratarse algunos de ellos casos emergentes.

### 3.10.3. SEGMENTO DEL MERCADO SEGÚN CONDICIÓN DE OCUPACIÓN DE LA VIVIENDA

#### Segmentación según ocupación de la vivienda

CONDICIÓN DE OCUPACIÓN DE LA VIVIENDA	CASOS	%
Ocupada con personas presentes	35122	87,64%
Ocupada con personas ausentes	1931	4,82%
Desocupada	2032	5,07%
En construcción	989	2,47%
<b>TOTAL</b>	<b>40074</b>	<b>100,00%</b>

Cuadro N° 32: Segmentación según ocupación de la vivienda

Elaborado por: La autora

Fuente: Procesado con Redatam

VII CENSO DE POBLACION Y VI VIVIENDA 2010

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS-INEC, ECUADOR

Año: 2012

Se analiza la segmentación de mercado de acuerdo a la condición de ocupación de las viviendas que ya los servicios van dirigidos únicamente a las viviendas ocupadas con personas presentes que serán quienes contratan dichos servicios, además que los servicios de la microempresa son de

reparación y mantenimiento por lo que no se dirigirá a las viviendas que se encuentren en construcción.

### **3.11. MERCADO META**

El mercado meta al que están dirigidos los servicios de la microempresa son las familias de la ciudad de Ibarra, específicamente los del casco urbano

### **3.12. ESTRATEGIAS DE MERCADEO**

#### **3.12.1. ANÁLISIS DE COMERCIALIZACIÓN**

El marketing como herramienta de mercadeo que se utiliza hoy en día hace que se necesite visualizar las estrategias de una buena comercialización basada en: el precio, producto, promoción y plaza.

#### **3.12.2. ESTRATEGIA DE PRECIO**

Se tomarán los precios referentes a un promedio entre los que ofertan la competencia y el salario establecido por día con la ventaja de que si los señores trabajadores informales cobran por su servicio prestado en horas como un diario, la microempresa únicamente se regirá a cobrar la fracción del tiempo que el empleado ha destinado para la ejecución de la obra y si el trabajo lleva más tiempo se procederá a hacer un promedio con la finalidad de posicionarnos en el mercado logrando así estar en la mente del usuario y obtener la preferencia para cuando deseen adquirir dichos servicios.

### **3.12.3. ESTRATEGIA DEL SERVICIO**

El servicio que prestará la microempresa se caracterizará por el valor agregado que se brindará al cliente, que será el servicio y visita a domicilio para cumplir con las expectativas del consumidor, con calidad, responsabilidad, seguridad, confiabilidad y garantía a nuestros clientes, lo cual es una ventaja en relación a los trabajadores informales que laboran en la ciudad de Ibarra. Se utilizará un uniforme distintivo de la microempresa lo cual ayudará a que se brinde seguridad a los clientes al estar respaldado el servicio por una marca.

### **3.12.4. ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN**

La publicidad es la herramienta que ayuda a que una microempresa se posicione en el mercado para así darse a conocer y ofertar sus servicios, por lo que en este proyecto como publicidad se tomará en cuenta cuñas publicitarias en radios de estación locales, anuncios publicitarios en la prensa local, entrega de hojas volantes (ver Anexo N° 5) y tarjetas de presentación en donde se den a conocer los servicios que presta la microempresa, el domicilio, las formas de contacto para contratar los servicios, y también se dará a conocer las promociones estratégicas que se realizarán constantemente para lograr llegar a posicionarnos en la mente de las familias de la ciudad de Ibarra.

## Tarjeta de Presentación



Gráfico N° 10: Tarjeta de Presentación  
Autor: Lic. Paola Chuquín  
Año: 2012

### 3.12.5. ESTRATEGIA DE PLAZA

Al tener que poseer una bodega para el almacenamiento de materiales para la construcción y con ellos efectuar la prestación de los servicios de la microempresa es importante que la ubicación de la misma no sea en el centro de la ciudad ya que no habría acceso para ingresar material tanto de construcción y acabado para la construcción, y con esto se dificultaría encontrar un lugar para la ubicación de la microempresa ya que debería ser lo suficientemente amplio con espacio tanto para la parte administrativa y bodega. Considerando también que la fachada de la microempresa será decorada con colores llamativos para más fácil ubicación por parte de los potenciales clientes.

### **3.12.6. ANÁLISIS DE DISTRIBUCIÓN**

El canal de distribución para los servicios que la microempresa prestará será directo; es decir, que no existirá ningún tipo de intermediarios, por lo que las personas que deseen contratar el servicio lo harán directamente desde la comodidad de su hogar ya sea con una llamada telefónica, vía correo electrónico o también acercándose personalmente a nuestras oficinas a contratar el servicio de esa manera inmediatamente se enviará al personal respectivo para cumplir con el trabajo que así lo requiera el cliente.

### **3.13. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE MERCADO**

- De acuerdo al estudio de mercado realizado se puede concluir que en la ciudad de Ibarra es necesario la implementación de una empresa que preste los servicios personalizados de: Albañilería, Fontanería y Electricidad.
- La oferta actual de los servicios que se desea implantar con la microempresa es demasiada escasa en relación a la demanda existente, únicamente se cuenta con el personal que trabaja de manera informal y que se les encuentra ubicados diariamente en la esquina de la Plazoleta “Francisco Calderón”, por lo mencionado anteriormente se pretende con el proyecto cubrir la demanda existente.
- Además el estudio de mercado nos permitió conocer que los medios de contacto más utilizados para con la microempresa son a través de una llamada telefónica, vía correo electrónico o visitando directamente las oficinas de la microempresa.
- Se establece mediante el estudio de mercado que al no existir oferta de los servicios a prestar la microempresa, el proyecto obtendrá gran aceptación, por lo que es muy viable su aplicación y desarrollo.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ESTUDIO TÉCNICO**

#### **4.1. TAMAÑO DEL PROYECTO**

Un factor importante en el proyecto será la determinación del tamaño del mismo, por lo que se analiza la demanda potencial que tendrá el proyecto que dio como resultado el Estudio de mercado, de lo cual se pretende cubrir el 15% como porcentaje para la tasa de captación considerando que se está implementando la microempresa y que por lo tanto no cubrirá más allá de lo planteado; teniendo presente que el proyecto tiene expectativas de crecimiento y ampliación de acuerdo al posicionamiento en el mercado local para luego incursionar en el mercado regional y nacional.

#### **4.2. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO**

##### **4.2.1. MACRO LOCALIZACIÓN**

El proyecto de factibilidad para la creación de una microempresa de servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad estará ubicado en la ciudad de Ibarra, capital de la provincia de Imbabura que limita al norte con Carchi por medio del Río Mira, al oeste con Esmeraldas, al este con Sucumbíos y al sur con Pichincha, de la que les separa el curso del Río Guayllabamba, Ibarra es el centro de desarrollo económico, educativo y científico de la zona norte del Ecuador.

La ciudad se encuentra edificada a las faldas del volcán que lleva el mismo nombre de la provincia. Por su ubicación geográfica se la nombró sede administrativa de la región 1 conformada por las provincias de Esmeraldas, Carchi, Sucumbíos e Imbabura lo que la convierte en una zona estratégica para el establecimiento de este proyecto.

## **MAPA DE MACRO LOCALIZACIÓN**

### **Mapa de la Provincia de Imbabura**



Gráfico N° 11: Mapa de la Provincia de Imbabura  
Fuente: Internet  
Año: 2012

### **4.2.2. MICRO LOCALIZACIÓN**

La oficina y bodega de la microempresa de servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad estará ubicada en el barrio Ajaví en la Avenida Cap. Cristóbal de Troya 6-18 y Mejía; en una zona que tiene acceso a todos los servicios, ubicada en un



centro de desarrollo urbano con una importante afluencia de transeúntes, la dirección es de fácil acceso y circulación, es una área comercial debido a que se desarrollan varios comercios como son de comida, mecánicas, grandes ferreterías. La ubicación para la oficina es la más apropiada debido a que se cuenta con una bodega en donde se puede almacenar los materiales y herramientas después de que los trabajadores terminen con sus tareas diarias.

El área tanto para la oficina como para la bodega es 117 de m<sup>2</sup>.

### Croquis del Lugar

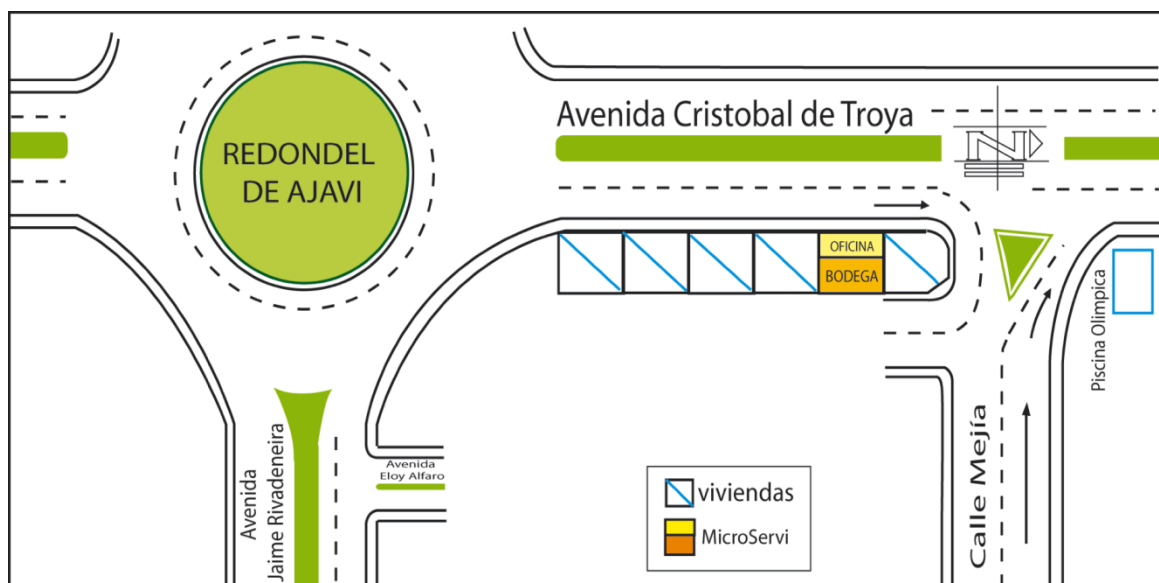


Gráfico N° 12: Croquis del Lugar  
Autor: Lic. Paola Chuquín  
Año: 2012

#### **4.2.3. MATRIZ DE FACTORES**

##### **4.2.3.1. MATRIZ DE SELECCIÓN**

Para analizar la micro localización del proyecto hemos efectuado un análisis de factores mediante su ponderación.

##### **a) SELECCIÓN DE LUGARES**

- LOS CEIBOS (A)
- LA VICTORIA (B)
- CENTRO DE LA CIUDAD (C)
- AJAVÍ (D)

##### **b) SELECCIÓN DE FACTORES**

- Infraestructura básica
- Competencia
- Calidad y disponibilidad de mano de obra
- Abastecimiento de materiales de albañilería
- Ubicación comercial
- Disponibilidad de espacio físico
- Facilidad de transporte
- Vías de acceso
- Seguridad
- Servicios básicos
- Servicios de apoyo
- Normativa Legal
- Tecnología

### c) DEFINICIÓN DE LA MATRIZ BÁSICA

#### Lugares para la Matriz Básica de Factores

FACTOR	A	B	C	D
Abastecimiento de materiales de construcción	60	50	90	80
Ubicación comercial	50	40	100	80
Disponibilidad de espacio físico	70	80	40	80
Competencia	70	70	30	80
Calidad y disponibilidad de mano de obra	50	60	70	70
Facilidad de transporte	60	70	80	70
Vías de acceso	60	70	80	70
Seguridad	50	60	70	70
Servicios básicos	80	80	90	80
Servicios de apoyo	70	50	90	80
Normativa Legal	70	60	70	70
Tecnología	60	50	80	80
<b>TOTAL</b>	<b>750</b>	<b>740</b>	<b>890</b>	<b>910</b>

Cuadro N° 33: Lugares para la Matriz Básica de Factores  
Elaborado por: La Autora  
Año: 2012

Para la puntuación de los sectores según cada factor; se ha utilizado la escala de valoración que se presenta a continuación:

#### ESCALA DE VALORACIÓN

0 Indiferencia

10 Pésimo

20 Malo

30 Malo

40 Regular

50 Regular

- 60 Bueno
- 70 Bueno
- 80 Muy Bueno
- 90 Muy Bueno
- 100 Optimo

### Matriz Ponderada de Factores

FACTOR	% PONDE.	A	B	C	D
Abastecimiento de materiales de construcción	0,15	9	7,5	13,5	12
Ubicación comercial	0,07	3,5	2,8	7	5,6
Disponibilidad de espacio físico	0,04	2,8	3,2	1,6	3,2
Competencia	0,22	15,4	15,4	6,6	17,6
Calidad y disponibilidad de mano de obra	0,12	6	7,2	8,4	8,4
Facilidad de transporte	0,04	2,4	2,8	3,2	2,8
Vías de acceso	0,05	3	3,5	4	3,5
Seguridad	0,02	1	1,2	1,4	1,4
Servicios básicos	0,05	4	4	4,5	4
Servicios de apoyo	0,07	4,9	3,5	6,3	5,6
Normativa Legal	0,06	4,2	3,6	4,2	4,2
Tecnología	0,11	6,6	5,5	8,8	8,8
<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>	<b>62,80</b>	<b>60,20</b>	<b>69,50</b>	<b>77,10</b>

Cuadro N° 34: Matriz Ponderada de Factores  
 Elaborado por: La Autora  
 Año: 2012

CENTRO DE LA CIUDAD (C) 69,50%

AJAVÍ (D) 77,10%

Una vez evaluado los factores que son óptimos para un buen funcionamiento de la microempresa concluimos que el lugar de mayor puntuación es el sector comprendido entre la Avenida Cap. Cristóbal de Troya 6-18 y Mejía; barrio Ajaví.

Los factores estratégicos aseguran una mejor ubicación debido a que se toma en consideración que el lugar donde se debe instalar la microempresa debe tener un espacio adecuado para la bodega de herramientas y materiales; además, que se debe incluir un espacio para vestidores y duchas de los trabajadores, así como también que sea un lugar accesible para los posibles clientes de la microempresa y brindando de esta manera un mejor servicio.

### 4.3. INGENIERÍA DEL PROYECTO

#### 4.3.1. DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA

##### Distribución de la Planta

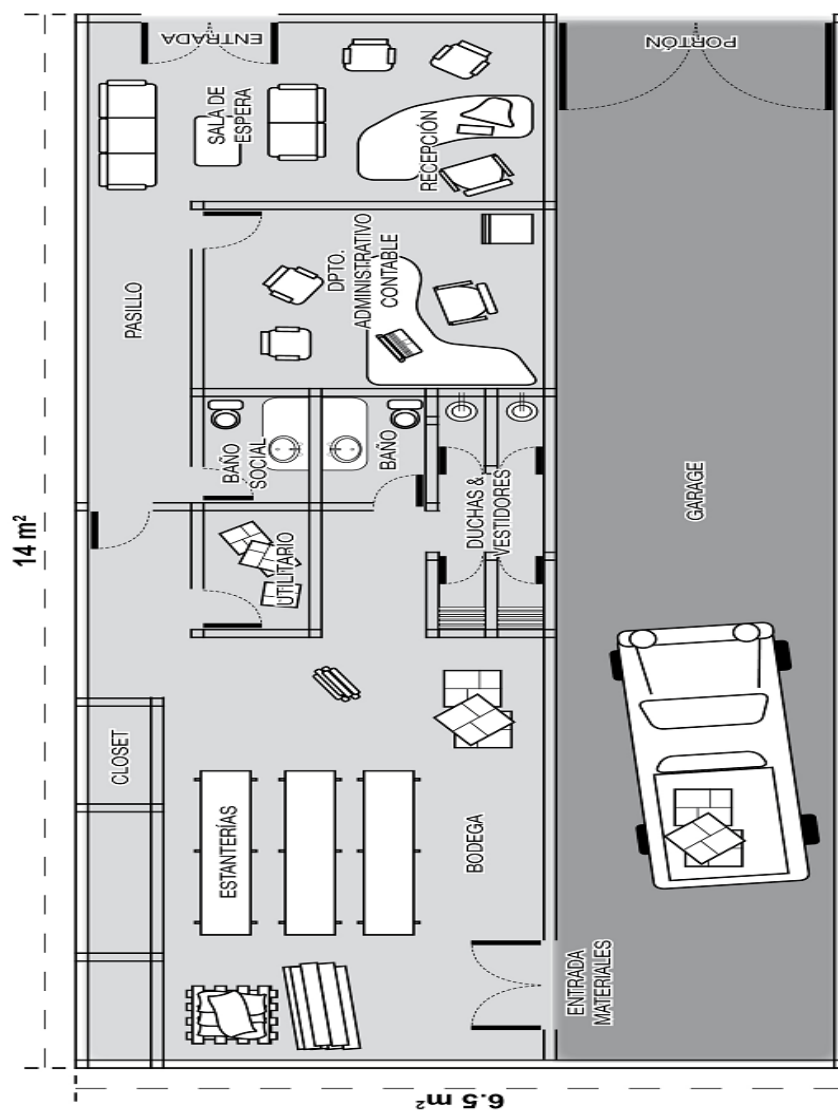


Gráfico N° 13: Distribución de la Planta

Autor: Lic. Julio Sandoval

Fuente: Lic. Julio Sandoval

Año: 2012

#### 4.3.1.1. EXPLICACIÓN DE LA PLANTA

##### Distribución de la planta

SUPERFICIE	AMBIENTES	CANTIDAD	ÁREA M2
Área administrativa	Oficinas	1	16 m2
Área operativa Bodega de herramientas y materiales	Bodega	1	42 m2
Área de recepción	Sala	2	24 m2
Áreas adicionales	Garaje	1	35 m2
<b>TOTAL AREA</b>			<b>117 m2</b>

Cuadro N° 35: Distribución de la planta

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

#### 4.4. PRESUPUESTO TÉCNICO

La inversión corresponde al conjunto de gastos, en los que debe incurrir el proyecto a partir de la iniciación de los estudios preliminares hasta la ejecución y puesta en marcha del proyecto.

##### 4.4.1. INVERSIÓN FIJA

La inversión fija está constituida por los bienes de capital o activos fijos; a continuación se presenta el detalle de los activos fijos, que se invertirán en la implementación de la microempresa:

### Equipo de Computación

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor Total
Combo Dual Core Disco Duro 500 CB Memoria DDR 3-2GB Mainboard Biusta G-41 DVD WR CD Reader Monitor 19” Teclado, Parlantes, Mouse, Regulador de Voltaje; Pad Mouse, Flash memory 4GB	3	576,00	1.728,00
Impresora Multifunción HP 2050	2	63,00	126,00
<b>TOTAL</b>		<b>639,00</b>	<b>1.854,00</b>

Cuadro Nº 36: Equipo de Computación

Elaborado por: La Autora

Fuente: Cotización 2012, POINT, Ver Anexo Nº 6

Año: 2012

### Equipo de Oficina

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor Total
Fax	1	144,00	144,00
Teléfono inalámbrico	2	58,00	58,00
Sumadora	1	55,00	55,00
<b>TOTAL</b>			<b>257,00</b>

Cuadro Nº 37: Equipo de Oficina

Elaborado por: La Autora

Fuente: Cotización 2012, TECH SHOP, COMO HOGAR S.A., Ver Anexo Nº 10 Y 11

Año: 2012



### Muebles y enseres

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor Total
Estanterías reforzadas galvanizadas	4	80,00	320,00
Estación de Trabajo	4	235,00	940,00
Silla operativa	4	85,00	340,00
Silla visita apilable	6	35,00	210,00
Sillón espera Tripersonal	1	160,00	160,00
Sillón espera Bipersonal	1	120,00	120,00
Mesa de centro	1	65,00	65,00
Archivador 4 gabetas	2	210,00	420,00
<b>TOTAL</b>			<b>2.575,00</b>

Cuadro N° 38: Muebles y enseres

Elaborado por: La Autora

Fuente: Cotización 2012, LINEA NUEVA, METÁLICAS "VACA" Ver Anexo N° 7 y 8

Año: 2012

### Vehículo

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor Total
Vehículo: CAMIONETA Marca: MAZDA Modelo: B2200 CS 4X2 Tipo: Cabina sencilla Año: 2005	1	10.500,00	10.500,00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>10.500,00</b>	<b>10.500,00</b>

Cuadro N° 39: Vehículo

Fuente: Cotización 2012, COMERCIAL HIDROBO, Ver Anexo N° 9

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

## Herramientas

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor Total
<b>ALBAÑILERÍA</b>			
Escuadras	7	2	14
Niveles	8	1	8
Balastre	9	2	18
Espátulas	9	3	27
Palas	9	5	45
Barras	9	10	90
Barretas	10	12	120
Carretilla	5	45	225
Escalera	5	15	75
Flexómetros	8	3	24
<b>SUBTOTAL</b>			646
<b>FONTANERÍA</b>			
Juegos Llaves de tubos	9	16	144
Juegos Llave de pico	9	15	135
Tarrajá	1	23	23
Destornilladores (Juego)	8	15	120
Alicates	9	12	108
Alicates	9	11	99
Puntas	9	11	99
Martillos	8	8	64
Flexómetros	9	3	27
<b>SUBTOTAL</b>			819
<b>ELECTRICIDAD</b>			
Cortadora de alambre sólido	9	15	135
<b>SUBTOTAL</b>			135
<b>TOTAL</b>			<b>1.600,00</b>

Cuadro N° 40: Herramientas

Elaborado por: La Autora

Fuente: Ferreterías Ibarra

Año: 2012

### Resumen de las inversiones fijas

Descripción	Valor Total
Equipo de Computación	1.854,00
Equipo de oficina	257,00
Muebles y enseres	2.575,00
Vehículo	10.500,00
Maquinaria y herramientas	1.600,00
<b>TOTAL</b>	<b>16.786,00</b>

Cuadro N° 41: Resumen de las inversiones fijas

Elaborado por: La Autora

Fuente: Cotizaciones 2012

Año: 2012

#### 4.4.2. INVERSIONES DIFERIDAS

En lo que corresponde a inversiones diferidas se encuentran los Documentos de Constitución legal, patentes y permisos; así como los gastos de adecuaciones del local, donde fue necesario proceder con la respectiva distribución de la planta por lo que también se instaló un rótulo visible y llamativo para más fácil ubicación de los futuros clientes de la microempresa.

### Resumen de las Inversiones Diferidas

DESCRIPCIÓN	VALOR
GASTOS DE CONSTITUCIÓN	
Patentes y permisos.	800,00
ADECUACIONES	
Adecuaciones del local	900,00
<b>TOTAL INVERSIONES DIFERIDAS</b>	<b>1.700,00</b>

Cuadro N° 42: Resumen de las Inversiones Diferidas

Elaborado por: La autora

Fuente: Investigación directa

Año: 2012

#### 4.4.3. CAPITAL DE TRABAJO

La inversión en capital de trabajo, está inicialmente constituida por la compra de material de construcción y material para acabados de la construcción, necesarios para llevar a cabo el presente proyecto. Además está constituido por la Mano de Obra, arriendo del local, servicios básicos y la publicidad, importante para dar a conocer los fines del negocio.

##### Resumen del Capital de Trabajo

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR MENSUAL
PERSONAL			
Gerente	1	500	500
Contador	1	400	400
Secretaria	1	292	292
Director de Servicios	1	350	350
Albañiles	2	300	600
Fontaneros	2	300	600
Electricistas	2	300	600
Décimo tercer sueldo	1	278,5	278,5
Décimo cuarto sueldo	1	243,33	243,33
Aporte patronal	1	406,05	406,05
TOTAL GASTO PERSONAL		3.369,88	4.269,88
PUBLICIDAD			
Gasto Publicidad	1	400	400
TOTAL GASTO PUBLICIDAD		400	400
INVENTARIO			
Materiales para la construcción y acabados.	1	3590	3590
TOTAL INVENTARIO		3590	3590
GASTO ARRIENDO			
Arriendo local	1	450	450
TOTAL GASTO ARRIENDO		450	450

GASTOS GENERALES			
Energía Eléctrica	1	20	20
Agua	1	7	7
Teléfono	1	15	15
Internet	1	27	27
Combustible	1	40	40
Mantenimiento Vehículo	1	80	80
TOTAL GASTOS GENERALES		189	189
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO		7.998,88	8.898,88

Cuadro N° 43: Resumen del Capital de Trabajo

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

#### 4.4.4. INVERSIÓN TOTAL DEL PROYECTO

La inversión total del proyecto está constituida por la inversión fija, variable y el capital de trabajo necesario para iniciar las operaciones de la microempresa.

##### Resumen de la Inversión Total del Proyecto

CONCEPTO	TOTAL
INVERSIONES FIJAS	16.786,00
INVERSIONES VARIABLES	1.700,00
CAPITAL DE TRABAJO	8.898,88
<b>INVERSIÓN TOTAL</b>	<b>27.384,88</b>

Cuadro N° 44: Resumen de la Inversión Total del Proyecto

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

#### 4.4.5. FINANCIAMIENTO

Para el financiamiento de la inversión se recurrirá a un crédito con una institución financiera como es la Corporación Financiera Nacional (CFN) la misma que prestará a una tasa del 10,50% anual con el plazo de pago hasta 5 años, debido a que dicha Institución pretende impulsar a la microempresa; para ello del capital requerido se necesitará del 76.68% financiada la inversión y el 23.32% restante será un aporte de los socios.

##### Financiamiento del Proyecto

DETALLE	MONTO	%
Inversión Financiada	21.000,00	76.68%
Inversión Propia	6.384,88	23.32%
<b>TOTAL</b>	<b>27.384.88</b>	<b>100%</b>

Cuadro N° 45: Financiamiento del Proyecto

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

#### 4.4.6. TALENTO HUMANO

##### Talento Humano Microservi Hogar Cía. Ltda.

PERSONAL	NÚMERO
Gerente	1
Contador	1
Secretaria Recepcionista	1
Director de servicios	1
Maestros de albañilería, fontanería y electricidad	6
<b>TOTAL EQUIPO HUMANO</b>	<b>10</b>

Cuadro N° 46: Talento Humano Microservi Hogar Cía. Ltda.

Elaborado por: La autora

Año: 2012




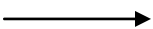




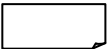

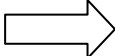

Si se contrata personas competentes, inteligentes, que están deseosas de trabajar, si se les instruye y se les paga adecuadamente, ellos harán un buen trabajo; para lo cual se deberá analizar sus respectivos perfiles y la entrevista constituirá en el factor determinante para su requerimiento.

Se necesita disponer del mejor personal deseoso de empoderarse de la misión y visión institucional, que deseen crecer conjuntamente con la microempresa, para lo cual se les informará de las políticas de la microempresa para el buen desempeño de sus actividades.

#### 4.5. OPERACIÓN DEL PROYECTO

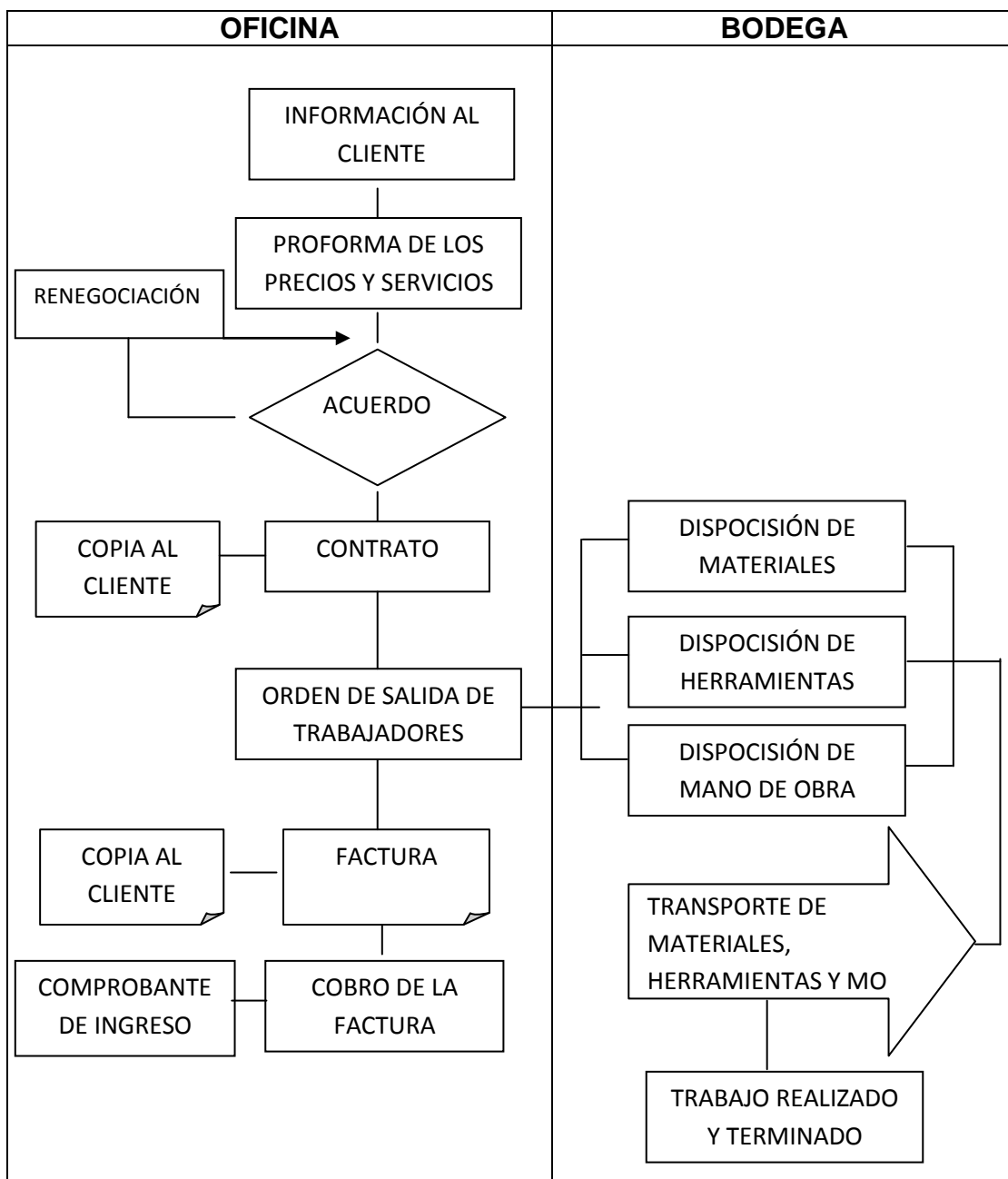
##### 4.5.1. DIAGRAMA DE PROCESOS

Es una representación gráfica que se utiliza a través de una hoja de diagramación de procesos identificando las diferentes actividades y tiempos que se utilizará de manera promedio para cumplir el proceso.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	
		INICIO Y FIN
		ACTIVIDAD
		DECISIÓN
		CONECTOR
		DOCUMENTO
		TRANSPORTE

#### 4.5.2. DIAGRAMA DE PROCESOS PARA LA ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS

Diagrama de Procesos



Cuadro N° 47: Diagrama de Procesos  
Elaborado por: La Autora  
Año: 2012



#### **4.5.2.1. ACTIVIDADES DEL DIAGRAMA DE PROCESOS**

##### **LISTA DE ACTIVIDADES DEL DIAGRAMA DE PROCESOS**

- 1 INFORMACIÓN AL CLIENTE
- 2 PROFORMA DE LOS PRECIOS Y DE LOS SERVICIOS
- 3 ACEPTACIÓN DEL ACUERDO
- 4 CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
- 5 ORIGINAL CLIENTE
- 6 COPIA MICROEMPRESA
- 7 ORDEN DE SALIDA DE TRABAJADORES
- 8 DISPOSICIÓN DE MATERIALES
- 9 DISPOSICIÓN DE HERRAMIENTAS
- 10 DISPOSICIÓN DE MANO DE OBRA
- 11 TRANSPORTE DE MATERIALES, HERRAMIENTAS Y M.O.
- 12 REALIZACIÓN DE LA FACTURA
- 13 ORIGINAL CLIENTE
- 14 COPIA MICROEMPRESA
- 15 COBRO DE LA FACTURA
- 17 TRABAJO REALIZADO Y TERMINADO

## CAPÍTULO V

### 5. EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO

#### 5.1. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA INICIAL

##### Estado de Situación Financiera Inicial

<b>MICROSERVI HOGAR Cía. Ltda.</b>			
<b>BALANCE GENERAL INICIAL</b>			
<b>INVERSIÓN</b>		<b>APORTE FINANCIADO</b>	
INVERSIÓN VARIABLE	8.898,88	Financiamiento	21.000,00
Caja- bancos	<u>8.898,88</u>		
		TOTAL APOORTE FINANCIADO	<u>21.000,00</u>
INVERSIÓN FIJA	<u>16.786,00</u>		
Vehículo	10.500,00		
Muebles y enseres	2.575,00		
Equipo de computación	1.854,00	<b>APORTE PROPIO</b>	
Maquinaria y herramientas	1.600,00	Capital	6.384,88
Equipo de oficina	<u>257,00</u>	TOTAL APOORTE PROPIO	<u>6.384,88</u>
INVERSIÓN DIFERIDA	<u>1.700,00</u>		
Gastos de Constitución	<u>1.700,00</u>		
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<u>27.384,88</u>	<b>TOTAL APOORTE FINANCIADO Y PROPIO</b>	<u>27.384,88</u>

Cuadro N° 48: Estado de Situación Financiera Inicial

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

## 5.2. DETERMINACIÓN DE INGRESOS PROYECTADOS

Como se estableció en el Estudio de Mercado, la demanda potencial para el proyecto será cubierta por la microempresa “MICROSERVI HOGAR Cía. Ltda.” en un 15% cada año según el cuadro que se detalla a continuación:

### **Demanda Potencial a Satisfacer**

<b>AÑOS</b>	<b>TASA DE CAPTACIÓN</b>
2010	5.535
2011	5.751
2012	5.975
2013	6.208
2014	6.451
2015	6.451
2016	6.451

Cuadro N° 49: Demanda Potencial a Satisfacer  
Elaborado por: La Autora  
Fuente: Estudio de Mercado  
Año: 2012

Los ingresos proyectados por los servicios a domicilio, quedaron determinados de la siguiente forma:

### **Determinación de Ingresos Proyectados**

<b>DETALLE</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Cantidad Proyectada	5.975,00	6.208,00	6.451,00	6.451,00	6.451,00
Precio Servicio	20,00	20,03	20,06	20,10	20,13
<b>TOTAL</b>	<b>119.500,00</b>	<b>124.358,66</b>	<b>129.433,19</b>	<b>129.640,29</b>	<b>129.847,71</b>

Cuadro N° 50: Determinación de Ingresos Proyectados  
Elaborado por: La Autora  
Fuente: Estudio de Mercado  
Año: 2012

### 5.3. DETERMINACIÓN DE EGRESOS PROYECTADOS

Los gastos incurridos en el normal desenvolvimiento de las actividades de MICROSERVI HOGAR Cía. Ltda., se muestran a continuación. Los cuales se proyectaron en base a la inflación que según el Banco Central del Ecuador para abril 2012 es de 0.16%.

#### 5.3.1. GASTOS ADMINISTRATIVOS

Los gastos administrativos son todos los ocasionados en la administración de la microempresa, entre los principales tenemos:

##### Gastos sueldos personal administrativo

DETALLE	CANTIDAD	MENSUAL	ANUAL	IESS	13º	14º	FONDO RESERVA	TOTAL
GERENTE	1	500,00	6.000,00	729,00	500,00	292,00	500,00	8.021,00
CONTADORA	1	400,00	4.800,00	583,20	400,00	292,00	400,00	6.475,20
SECRETARIA	1	292,00	3.504,00	425,74	292,00	292,00	292,00	4.805,74
<b>TOTAL</b>		<b>1.192,00</b>	<b>14.304,00</b>	<b>1.737,94</b>	<b>1.192,00</b>	<b>876,00</b>	<b>1.192,00</b>	<b>19.301,94</b>

Cuadro N° 51: Gastos sueldos personal administrativo  
Elaborado: La Autora  
Año: 2012

##### Gastos sueldos administrativo proyectados

GASTOS ADMINISTRATIVOS	VALOR MENSUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
GERENTE	668,42	7.521,00	8.033,83	8.046,69	8.059,56	8.072,46
CONTADORA	539,60	6.075,20	6.485,56	6.495,94	6.506,33	6.516,74
SECRETARIA	400,48	4.513,74	4.813,43	4.821,13	4.828,84	4.836,57
<b>TOTAL</b>	<b>1.608,49</b>	<b>18.109,94</b>	<b>19.332,82</b>	<b>19.363,75</b>	<b>19.394,73</b>	<b>19.425,77</b>

Cuadro N° 52: Gastos sueldos administrativo proyectados  
Elaborado: La Autora  
Año: 2012

### 5.3.2. GASTOS DE SERVICIOS

A continuación se muestran los gastos en los que se incurrirá por el personal de servicios ya que para asegurar su estabilidad laboral se les hará firmar un contrato y se le afiliará al I.E.S.S. por lo gozarán de todos los beneficios que por Ley les corresponden.

#### Gastos sueldos de servicios

DETALLE	CANTIDAD	MENSUAL	ANUAL	IESS	13º	14º	FONDO RESERVA	TOTAL
DIRECTOR DE SERVICIOS	1	350,00	4.200,00	510,30	350,00	292,00	350,00	5.702,30
ALBAÑILES	2	300,00	7.200,00	874,80	600,00	292,00	600,00	9.566,80
FONTANEROS	2	300,00	7.200,00	874,80	600,00	292,00	600,00	9.566,80
TÉCNICOS ELECTRICISTAS	2	300,00	7.200,00	874,80	600,00	292,00	600,00	9.566,80
<b>TOTAL</b>		<b>1.250,00</b>	<b>25.800,00</b>	<b>3.134,70</b>	<b>2.150,00</b>	<b>1.168,00</b>	<b>2.150,00</b>	<b>34.402,70</b>

Cuadro N° 53: Gastos sueldos de servicios

Elaborado: La Autora

Año: 2012

#### Gastos sueldos de servicios proyectados

GASTOS DE SERVICIOS	VALOR MENSUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
DIRECTOR DE SERVICIOS	475,19	5.352,30	5.711,42	5.720,56	5.729,71	5.738,88
ALBAÑILES	797,23	9.266,80	9.582,11	9.597,44	9.612,79	9.628,17
FONTANEROS	797,23	9.266,80	9.582,11	9.597,44	9.612,79	9.628,17
TÉCNICOS ELECTRICISTAS	797,23	9.266,80	9.582,11	9.597,44	9.612,79	9.628,17
<b>TOTAL</b>	<b>2.866,89</b>	<b>33.152,70</b>	<b>34.457,74</b>	<b>34.512,88</b>	<b>34.568,10</b>	<b>34.623,41</b>

Cuadro N° 54: Gastos sueldos de servicios proyectados

Elaborado: La Autora

Año: 2012

Para el normal desempeño de las actividades de la empresa se detallan a continuación todos los gastos referentes a servicios básicos, internet y el consumo de materiales necesarios para la prestación de servicios ya que el servicio además de la mano de obra incluye el material de construcción a ser

utilizado para dicho trabajo; ya que antes de llegar el personal de MICROSERVI HOGAR Cía. Ltda. se informará del daño y acudirá con la herramienta y material necesario para la reparación y mantenimiento del trabajo a realizarse.

### **Gastos generales**

<b>GASTOS GENERALES</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Materiales para la construcción y acabados.	3.072,00	36.864,00	36.922,98	36.982,06	37.041,23	37.100,50
Arriendo local	450,00	5.400,00	5.408,64	5.417,29	5.425,96	5.434,64
Energía Eléctrica	20,00	240,00	240,38	240,77	241,15	241,54
Agua	7,00	84,00	84,13	84,27	84,40	84,54
Teléfono	15,00	180,00	180,29	180,58	180,87	181,15
Internet	27,00	324,00	324,52	325,04	325,56	326,08
<b>TOTAL</b>	<b>3.591,00</b>	<b>43.092,00</b>	<b>43.160,95</b>	<b>43.230,00</b>	<b>43.299,17</b>	<b>43.368,45</b>

Cuadro N° 55: Gastos generales

Elaborado: La Autora

Año: 2012

### **5.3.3. GASTOS DE VENTAS**

Los gastos de ventas son los que se realizan para dar a conocer los servicios que la microempresa oferta.

### **Gastos de venta**

<b>GASTOS DE VENTA</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Gasto Publicidad	400,00	4.800,00	4.807,68	4.815,37	4.823,08	4.830,79
Movilización y transporte	120,00	1.440,00	1.442,30	1.444,61	1.446,92	1.449,24
<b>TOTAL</b>	<b>520,00</b>	<b>6.240,00</b>	<b>6.249,98</b>	<b>6.259,98</b>	<b>6.270,00</b>	<b>6.280,03</b>

Cuadro N° 56: Gastos de venta

Elaborado: La Autora

Año: 2012

#### 5.4. TABLA DE AMORTIZACIÓN

La inversión financiada tuvo lugar en la Corporación Financiera Nacional (C.F.N.). Con una tasa de interés anual del 10.5% anual a 5 años plazo, los pagos serán trimestrales de capital e interés; se considera la tasa más baja de mercado debido a que la C.F.N. está incentivando la creación de microempresa en base a un proyecto se sustente la inversión.

##### **Datos de Financiamiento Externo**

<b>DETALLE</b>	<b>VALOR</b>
Préstamo	\$ 21.000,00
Interés	10,5% anual
Plazo	5 años

Cuadro N° 57: Datos de Financiamiento Externo  
Elaborado por: La Autora  
Fuente: C.F.N.  
Año: 2012

## Tabla de Amortización

BENEFICIARIO	MICROSERVI HOGAR CÍA. LTDA.				
INSTIT. FINANCIERA	CFN				
MONTO EN USD	21.000,00				
TASA DE INTERÉS	10,50%				
PLAZO	5 Años				
GRACIA	0 Años				
FECHA DE INICIO	15/05/2012				
MONEDA	DÓLARES				
AMORTIZACIÓN	90 Días				
CADA	20 para amortizar capital				
Número de períodos					
No.	VENCIMIENTO	SALDO	INTERÉS	PRINCIPAL	DIVIDENDO
0		21.000,00			
1	13-ago-2012	20.188,20	551,25	811,80	1.363,05
2	11-nov-2012	19.355,10	529,94	833,11	1.363,05
3	09-feb-2013	18.500,12	508,07	854,98	1.363,05
4	10-may-2013	17.622,70	485,63	877,42	1.363,05
5	08-ago-2013	16.722,25	462,60	900,45	1.363,05
6	06-nov-2013	15.798,16	438,96	924,09	1.363,05
7	04-feb-2014	14.849,82	414,70	948,35	1.363,05
8	05-may-2014	13.876,58	389,81	973,24	1.363,05
9	03-ago-2014	12.877,79	364,26	998,79	1.363,05
10	01-nov-2014	11.852,79	338,04	1.025,00	1.363,05
11	30-ene-2015	10.800,88	311,14	1.051,91	1.363,05
12	30-abr-2015	9.721,35	283,52	1.079,52	1.363,05
13	29-jul-2015	8.613,49	255,19	1.107,86	1.363,05
14	27-oct-2015	7.476,55	226,10	1.136,94	1.363,05
15	25-ene-2016	6.309,76	196,26	1.166,79	1.363,05
16	24-abr-2016	5.112,34	165,63	1.197,42	1.363,05
17	23-jul-2016	3.883,50	134,20	1.228,85	1.363,05
18	21-oct-2016	2.622,39	101,94	1.261,11	1.363,05
19	19-ene-2017	1.328,18	68,84	1.294,21	1.363,05
20	19-abr-2017	0,00	34,86	1.328,18	1.363,05
			6.260,94	21.000,00	27.260,94

Cuadro N° 58: Tabla de Amortización  
 Elaborado por: La Autora  
 Fuente: C.F.N.  
 Año: 2012



## 5.5. TABLA DE DEPRECIACIONES

La depreciación se realizará a través del método de línea recta. Los porcentajes aplicados a cada uno de los activos fijos serán los vigentes en la Ley de Régimen tributario Interno, de acuerdo con el siguiente cuadro:

### Porcentajes de depreciación

ACTIVO FIJO	VIDA ÚTIL	% DEPRECIACIÓN
Vehículo	5 años	20%
Equipo de Computación	3 años	33%
Muebles y Enseres	10 años	10%
Equipo de Oficina	10 años	10%
Maquinaria	10 años	10%

Cuadro N° 59: Porcentajes de depreciación  
Elaborado por: La Autora  
Año: 2012

### Cálculo de la depreciación

ACTIVO FIJO	VALOR	VIDA ÚTIL	% DEPRECIACIÓN	VALOR DEPRECIACIÓN
Vehículo	10.500,00	5	20%	2.100,00
Equipo de Computación	1.854,00	3	33%	618,00
Nuevo Equipo de Computación	1.862,91	3	33%	620,97
Muebles y Enseres	2.575,00	10	10%	257,50
Equipo de Oficina	257,00	10	10%	25,70
Maquinaria	1.600,00	10	10%	160,00
<b>TOTAL</b>	<b>18.648,91</b>			<b>3.782,17</b>

Cuadro N° 60: Cálculo de la depreciación  
Elaborado por: La Autora  
Año: 2012

### Depreciación proyectada

<b>ACTIVO FIJO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Vehículo	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00
Equipo de Computación	618,00	618,00	618,00		
Nuevo Equipo de Computación				620,97	620,97
Muebles y Enseres	257,50	257,50	257,50	257,50	257,50
Equipo de Oficina	25,70	25,70	25,70	25,70	25,70
Maquinaria	160,00	160,00	160,00	160,00	160,00
<b>TOTAL</b>	<b>3.161,20</b>	<b>3.161,20</b>	<b>3.161,20</b>	<b>3.164,17</b>	<b>3.164,17</b>

Cuadro N° 61: Depreciación proyectada

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

## 5.6. ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

El Estado de Resultados se proyectará para cinco años; mediante el cual se observará la utilidad que va generando la microempresa.

### Estado de resultados proyectado

#### MICROSERVI HOGAR ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>INGRESOS</b>					
Ingresos	119.500,00	124.358,66	129.433,19	129.640,29	129.847,71
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>119.500,00</b>	<b>124.358,66</b>	<b>129.433,19</b>	<b>129.640,29</b>	<b>129.847,71</b>
<b>GASTOS</b>					
(-) Gastos de administración	18.109,94	19.332,82	19.363,75	19.394,73	19.425,77
(-) Gastos de servicios	33.152,70	34.457,74	34.512,88	34.568,10	34.623,41
(-) Gastos generales	43.092,00	43.160,95	43.230,00	43.299,17	43.368,45
(-) Gastos de venta	6.240,00	6.249,98	6.259,98	6.270,00	6.280,03
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>100.594,64</b>	<b>103.201,49</b>	<b>103.366,61</b>	<b>103.532,00</b>	<b>103.697,65</b>
<b>UTILIDAD OPERACIONAL PROYECTADA</b>	<b>18.905,36</b>	<b>21.157,17</b>	<b>26.066,58</b>	<b>26.108,29</b>	<b>26.150,06</b>
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>					
(-) Gastos financieros	2.074,89	1.706,07	1.296,96	843,18	339,84
<b>UTILIDAD ANTES PART. TRABAJADORES</b>	<b>16.830,47</b>	<b>19.451,10</b>	<b>24.769,62</b>	<b>25.265,11</b>	<b>25.810,22</b>
(-) 15% Participación Trabajadores	2.524,57	2.917,66	3.715,44	3.789,77	3.871,53
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>14.305,90</b>	<b>16.533,43</b>	<b>21.054,17</b>	<b>21.475,34</b>	<b>21.938,68</b>
(-) Impuesto a la Renta	3.290,36	3.637,36	4.631,92	4.724,57	4.826,51
<b>UTILIDAD NETA PROYECTADA</b>	<b>11.015,55</b>	<b>12.896,08</b>	<b>16.422,26</b>	<b>16.750,77</b>	<b>17.112,17</b>

Cuadro N° 62: Estado de resultados proyectado

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

## 5.7. FLUJO DE EFECTIVO FINANCIERO

El flujo de caja es el movimiento de efectivo que realiza MICROSERVI HOGAR Cía. Ltda. en un determinado tiempo; es decir, que con la elaboración del flujo de caja se podrá determinar cuál es la necesidad exacta de efectivo para poder cubrir todas y cada una de las obligaciones de la Microempresa. A continuación se muestra el flujo de efectivo financiero proyectado para cinco años:

### Flujo de efectivo financiero

MICROSERVI HOGAR Cía. Ltda.

#### FLUJO DE EFECTIVO FINANCIERO PROYECTADO

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INVERSION INICIAL	27.384,88					
UTILIDAD NETA		11.015,55	12.896,08	16.422,25	16.750,77	17.112,17
(+) Depreciaciones		3.161,20	3.161,20	3.161,20	3.164,17	3.164,17
(-) Amortización. Activo diferido		340	340	340	340	340
(-) Nueva Adquisición Equipo Computación					1.862,91	
<b>(=) FLUJO DE CAJA</b>		<b>13.836,75</b>	<b>15.717,28</b>	<b>19.243,45</b>	<b>17.712,03</b>	<b>19.936,34</b>
(+) Préstamo bancario		21.000,00				
(-) Cuota del préstamo		3.377,31	3.746,13	4.155,22	4.609,01	5.112,35
(+) Valor residual de Activos (Anexo 12)						2.836,97
TOTAL INVERSIÓN	27.384,88					
<b>FLUJO NETO</b>	<b>-27.384,88</b>	<b>31.459,44</b>	<b>11.971,15</b>	<b>15.088,23</b>	<b>13.103,02</b>	<b>17.660,96</b>

Cuadro N° 63: Flujo de efectivo financiero

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

## 5.8. EVALUACIÓN FINANCIERA

### 5.8.1. COSTO DE OPORTUNIDAD

El costo de oportunidad conocido también como tasa de interés pasiva es de 4,53 según los datos obtenidos del Banco Central a marzo 31 del 2012. Para el cálculo de la tasa de redescuento se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Tasa de Redescuento} = (1 + CK)(1 + I) - 1$$

#### Costo de Capital sin Inflación

DESCRIPCIÓN	VALOR	% DE INVERSIÓN	TASA DE PONDERACIÓN	VALOR PONDERADO
INVERSION PROPIA	6.384,88	0,23	4,53% *	289,24
INVERSION FINANCIADA	21.000,00	0,77	10,50% **	2.205,00
<b>TOTAL</b>	<b>27.384,88</b>	<b>100</b>		<b>2.494,24</b>

Cuadro N° 64: Costo de Capital sin Inflación

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

\*Tasa pasiva referencial BCE

\*\*Tasa activa vigente CFN

$$\text{Costo de Oportunidad} = 2.494,24 / 100 = 24,94\%$$

La Tasa de Redescuento, es el rendimiento mínimo que debe generar un proyecto; índice que se calcula con la inflación a Abril del 2012 que es 0.16%, tomada del Banco Central del Ecuador.

#### TASA DE RENDIMIENTO MEDIO

$$\begin{aligned} \text{TRM} &= (1 + CK)(1 + I) - 1 \\ &= (1 + 0.2494)(1 + 0.016) - 1 \\ &= 0.2694 \\ &= 26.94\% \end{aligned}$$

### 5.8.2. CÁLCULO DEL VAN

El valor actual neto es muy importante para la valoración de inversiones en activos fijos, a pesar de sus limitaciones en considerar circunstancias imprevistas o excepcionales de mercado. Si su valor es mayor a cero, el proyecto es rentable, considerándose el valor mínimo de rendimiento para la inversión.

Se considera la siguiente fórmula:

$$VAN = -II + \frac{\sum FCN}{(1+i)^1} + \frac{\sum FCN}{(1+i)^2} + \frac{\sum FCN}{(1+i)^3} + \frac{\sum FCN}{(1+i)^4} + \frac{\sum FCN}{(1+i)^5}$$

VAN

$$= -27.384,88 + \frac{31.459}{(1+0.2694)^1} + \frac{11.971}{(1+0.2694)^2} + \frac{15.088}{(1+0.2694)^3} + \frac{13.103}{(1+0.2694)^4} + \frac{17.661}{(1+0.2694)^5}$$

VAN

$$= -27.384,88 + 24.782,57 + 7.429,05 + 7.376,26 + 5.046,34 + 5.358,25$$

$$VAN = 22.607,59$$

El Valor Actual Neto del proyecto a una tasa de interés (i) o redescuento del 26.94% (Costo de Capital) genera una rentabilidad en unidades monetarias actuales de 22.607,59; significa que la inversión inicial de 27.384,88 USD (lo que cuesta) después de cinco años equivale a este valor de mercado (lo que vale), entonces podemos decir que el proyecto genera el rendimiento requerido, por lo que se justifica la inversión desde este indicador financiero.

Al ser el VAN positivo significa que el proyecto está dando un valor agregado a los inversionistas, más allá de sus requerimientos mínimos.

El Valor Actual Neto es mayor a cero por lo tanto el proyecto si es factible de llevarlo a cabo. Al invertir 27.384,88USD en 5 años; se está obteniendo 22.607,59 USD más que la inversión realizada.

### 5.8.3. CÁLCULO DE LA TASA INTERNA DE RETORNO(TIR)

La tasa interna de retorno es aquella que se calcula con la finalidad de saber si al final del período existe rentabilidad o no en el proyecto.

El cálculo de la TIR es mediante la obtención del VAN, que sea uno positivo y otro negativo, los mismos que serán comparados, resultado del cual se obtendrá el rendimiento o no del proyecto.

A continuación se muestra su cálculo.

Ti = Tasa de interés menor

Ts = Tasa de interés mayor

VAN Ti = VAN calculado con la tasa de interés menor.

VAN Ts = VAN calculado con la tasa de interés mayor.

Para calcular la tasa interna de retorno se aplica una tasa de interés arbitraria del 20%

$$TIR = Ti + (Ts - Ti) \left( \frac{VAN Ti}{VAN Ti - VANs} \right)$$

### **VAN AL 20%**

VAN

$$= -27.384,88 + \frac{31.459}{(1 + 0.20)^1} + \frac{11.971}{(1 + 0.20)^2} \\ + \frac{15.088}{(1 + 0.20)^3} + \frac{13.103}{(1 + 0.20)^4} + \frac{17.661}{(1 + 0.20)^5}$$

$$VAN = -27.384,88 + 26.215,83 + 8.313,19 + 8.731,48 + 6.318,96 + 7.097,56$$

$$VAN = 29.292,14$$

### **VAN AL 80%**

VAN

$$= -27.384,88 + \frac{31.459}{(1 + 0.80)^1} + \frac{11.971}{(1 + 0.80)^2} \\ + \frac{15.088}{(1 + 0.80)^3} + \frac{13.103}{(1 + 0.80)^4} + \frac{17.661}{(1 + 0.80)^5}$$

$$VAN = -27.384,88 + 17.477,22 + 3.694,75 + 2.587,11 + 1.248,19 + 934.66$$

$$VAN = -1.442,95$$

### **CALCULO DE LA TIR**

$$TIR = Ti + (Ts - Ti) \left( \frac{VAN Ti}{VAN Ti - VANs} \right) \\ TIR = 20 + (80 - 20) \left( \frac{29.292,14}{27.960,47 - (-1.442,95)} \right)$$

$$TIR = 79.70$$



$TIR > i \Rightarrow$  realizar el proyecto

$TIR < i \Rightarrow$  no realizar el proyecto

$TIR = i \Rightarrow$  el inversionista es indiferente entre realizar el proyecto o no.

Como se puede observar la Tasa Interna de Retorno que se obtuvo es superior a la tasa de descuento utilizada del 26,94%; lo que asegura la viabilidad del proyecto.

#### 5.8.4. RECUPERACIÓN DE DINERO EN EL TIEMPO

El tiempo de recuperación de la inversión es un instrumento que permitió medir el tiempo necesario para que los flujos netos de efectivo de la inversión recuperen su costo o inversión inicial.

Se pueden apreciar los resultados en el siguiente cuadro:

##### Recuperación del dinero en el tiempo

AÑOS	FLUJOS DE EFECTIVOS	INGRESOS ACUMULATIVOS
0	27.384,88	
1	31.459,44	31.459,44
2	11.971,15	43.430,59
3	15.088,23	58.518,82
4	13.103,02	71.621,84
5	17.660,96	89.282,80
	60.299,62	149.582,42

Cuadro N° 65: Recuperación del dinero en el tiempo  
Elaborado por: La Autora  
Año: 2012

Período de Recuperación de la Inversión = 27.384,88 / 31.459,44

$$=0,870*12$$

$$= 10,44 \text{ meses}$$

La inversión total del proyecto se recupera en 10 meses.

### 5.8.5. ÍNDICE BENEFICIO-COSTO

Para realizar el cálculo se usa las entradas de efectivo por dólar invertido en el proyecto, para la operatividad se divide la sumatoria de ingresos entre la sumatoria de los egresos.

$$\text{Beneficio Costo} = \frac{\sum \text{Ingresos} / (1 + i)^n}{\sum \text{Egresos} / (1 + i)^n}$$

#### Ingresos y egresos actualizados

AÑOS	TASA REDESCUENTO	INGRESO	INGRESO ACTUALIZADO	EGRESO	EGRESO ACTUALIZADO
1	1,27	119.500,00	94.138,96	102.669,53	80.880,36
2	1,61	124.358,66	77.175,43	104.907,56	65.104,32
3	2,05	129.433,19	63.277,63	104.663,58	51.168,20
4	2,60	129.640,29	49.928,21	104.375,18	40.197,89
5	3,30	129.847,71	39.395,07	104.037,50	31.564,39
TOTAL			323.915,29		268.915,16

Cuadro N° 66: Ingresos y egresos actualizados  
Elaborado por: La Autora  
Año: 2012

$$\text{Beneficio Costo} = \frac{\text{Ingresos Actualizados}}{\text{Egresos Actualizados}}$$

$$\text{Beneficio Costo} = \frac{323.915,07}{268.915,16}$$

$$\text{Relación Costo Beneficio} = 1.20$$

La relación Ingresos y Egresos es de 1,20; por lo tanto por cada dólar invertido en gastos hay un ingreso de \$1,20 o a su vez por cada dólar invertido en la operación del proyecto se obtiene un superávit o utilidad de 0,20 centavos de dólar respecto al gasto.

### 5.8.6. PUNTO DE EQUILIBRIO

El punto de equilibrio (PE) nos permite evaluar la relación entre el volumen de ventas y la rentabilidad; para ello es necesario conocer los costos fijos y variables que sumados nos dan el costo total de producción.

#### PROYECCION PUNTO DE EQUILIBRIO

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>INGRESOS</b>					
Ventas	119.500,00	124.358,66	129.433,19	129.640,29	129.847,71
<b>COSTOS FIJOS</b>					
Gastos de administración	18.109,94	19.332,82	19.363,75	19.394,73	19.425,77
Gastos de servicios	33.152,70	34.457,74	34.512,88	34.568,10	34.623,41
Depreciaciones	3.161,20	3.161,20	3.161,20	3.164,17	3.164,17
Gastos financieros	2.074,89	1.706,07	1.296,96	843,18	339,84
Amortización. Activo diferido	340,00	340,00	340,00	340,00	340,00
<b>TOTAL COSTOS FIJOS</b>	<b>56.838,73</b>	<b>58.997,83</b>	<b>58.674,79</b>	<b>58.310,18</b>	<b>57.893,18</b>
<b>COSTOS VARIABLES</b>					
Gastos generales	43.092,00	43.160,95	43.230,00	43.299,17	43.368,45
Gastos de venta	6.240,00	6.249,98	6.259,98	6.270,00	6.280,03
<b>TOTAL COSTOS VARIABLES</b>	<b>49.332,00</b>	<b>49.410,93</b>	<b>49.489,98</b>	<b>49.569,17</b>	<b>49.648,48</b>
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO EN USD</b>					
	<b>96.799,51</b>	<b>97.893,44</b>	<b>94.998,26</b>	<b>94.407,93</b>	<b>93.732,78</b>

Cuadro N° 67: Proyección punto de equilibrio  
Elaborado por: La Autora  
Año: 2012

Para ello se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{P. E. en dólares} = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ingresos Totales}}}$$

Como se evidencia el punto de equilibrio para el primer año es de 96.799,51 USD lo que corresponde al Ingreso que debe tener la empresa para no ganar ni perder.

## 5.9. CONCLUSIÓN DEL ESTUDIO FINANCIERO

### Resumen Estudio Financiero

RESUMEN EVALUADORES FINANCIEROS	RESULTADOS
TASA RENDIMIENTO MEDIO	26,94%
VALOR ACTUAL NETO	22.607,59
TASA INTERNA DE RETORNO	79,70%
RETORNO DE LA INVERSION	10 MESES
BENEFICIO COSTO	1,20
PUNTO DE EQUILIBRIO	96.799,51

Cuadro N° 68: Resumen Estudio Financiero

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

En base a los resultados obtenidos de la evaluación financiera para un período de vida útil del proyecto de 5 años se llega a establecer lo siguiente:

Los flujos de caja con protección dan un resultado positivo y arrojan un VAN con rentabilidad de \$22.607,59 en 5 años. La TIR calculada es de 79,70% lo cual hace atractiva la inversión por ser una tasa superior a la mínima que

requiere la inversión de 26,94%. La recuperación de la inversión es rápida en 10 meses. El beneficio que se espera por cada dólar invertido es de 1,20; lo cual hace interesante la ejecución del proyecto. Las ventas por los servicios de la microempresa deben alcanzar los 96.799.51 USD durante el primer año, para que se pueda obtener el punto de equilibrio. Con esto se llega a la conclusión de que el proyecto es rentable e interesante para los inversionistas siempre y cuando se mantengan los escenarios del mercado.

## CAPÍTULO VI

### 6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

#### 6.1. LA EMPRESA

##### 6.1.1. NOMBRE DE LA MICROEMPRESA

La microempresa se llamará MICROSERVI HOGAR Cía. Ltda.:

#### Logotipo de la Empresa



Gráfico N° 14: Logotipo de la Empresa

Elaborado por: Lic. Paola Chuquín

Fuente: Lic. Paola Chuquín

Año: 2012

El nombre de la microempresa refleja que es una Microempresa de Servicios para el Hogar, por ello su abreviatura MICROSERVI HOGAR Cía. Ltda.

## **6.1.2. CONFORMACIÓN JURÍDICA**

### **6.1.2.1. NOMBRE DE LA MICROEMPRESA**

MICROSERVI HOGAR Cía. Ltda.

### **6.1.2.2. FIGURA JURÍDICA**

La constitución de la microempresa se hará bajo la Razón Social de una Compañía de Responsabilidad Limitada que es aquella en la que se contrae tres o más personas las mismas que responden por sus obligaciones sociales hasta el monto total de sus aportaciones individuales, y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva a la que se añadirá las palabras Responsabilidad Limitada o su respectiva abreviatura; quedando así conformada la microempresa como MICROSERVI Hogar Cía. Ltda.

#### **a) DOMICILIO**

La Microempresa será situada en la República del Ecuador, Provincia de Imbabura, Cantón Ibarra, Parroquia san Francisco, en la Av. Capitán Cristóbal de Troya 6-18 y Mejía.

#### **b) OBJETO**

La microempresa se dedicará a la prestación de servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad.

#### **c) APERTURA DE CUENTA**

Se abrirá una cuenta de integración del capital a favor de la misma.

**d) ESCRITURA PÚBLICA**

El gerente deberá realizar la escritura de constitución ante un notario.

**e) APROBACIÓN**

Se solicita ante un juez de lo civil la constitución y este deberá publicar el extracto de la empresa en un diario de mayor circulación de la ciudad.

**f) OPOSICIÓN**

En un plazo de 20 días las personas que se vieren afectadas con la constitución de la microempresa deberán oponerse ante el juez.

**g) INSCRIPCIÓN**

Con la autorización del juez el gerente debe inscribirla en el respectivo Registro Mercantil; para lo cual es necesario:

- Registro Único de Contribuyentes.
- Patentes.

**6.1.2.3. NÚMERO DE EMPLEADOS**

La microempresa puede constituirse con ilimitado número de socios, siempre que laboren en la misma. Pudiendo éstas contratar hasta diez trabajadores. MICRO SERVI HOGAR Cía. Ltda. contará con un máximo de 10 trabajadores.

**6.1.2.4. CAPITAL**

El capital máximo de la microempresa puede ser de hasta veinte mil dólares norteamericanos, sin considerar inmuebles ni vehículos. La



microempresa podrá optar por otras formas jurídicas permitidas por las leyes, o ejercer sus actividades, económicas individuales como personas naturales, en razón de su capital hasta el monto indicado, y estar registrados en la Cámara de Microempresas.

#### **6.1.2.5. CONSTITUCIÓN JURÍDICA**

MICRO SERVI HOGAR Cía. Ltda. se constituirá mediante contrato y escritura pública que tiene que ser aprobada por la Superintendencia de Compañías y será publicado en el periódico de mayor circulación en el domicilio de la Cía. y dispondrá la inscripción de ella en el Registro Mercantil.

##### **a) REQUISITOS PARA LA CONSTITUCIÓN JURÍDICA**

Como requisitos para la constitución jurídica de una entidad microempresarial, los interesados deberán presentar los siguientes documentos:

- Acta constitutiva de la entidad en original y dos copias certificadas por el Secretario de la directiva provisional.
- Estatuto original y dos copias certificadas, con indicación de que el mismo fue discutido y aprobado en al menos dos sesiones por parte de la Asamblea General
- Nómina de los socios fundadores, en orden alfabético, con la indicación de los nombres y apellidos completos, domicilio, nacionalidad, estado, profesión, oficio, ocupación, número de cédula de ciudadanía o de pasaporte, y firmas autógrafas, si son personas

naturales; y, si son personas jurídicas, la razón social, el registro único de contribuyentes, el nombre del representante legal y su nombramiento debidamente legalizado, y el valor de su aporte económico.

- Copias fotostáticas de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación de cada uno de los socios. En caso de ciudadanos extranjeros, copia del pasaporte con señalamiento de domicilio en el país.
- La entidad microempresarial indicará con precisión la dirección de su sede: calle, número, parroquia, cantón, provincia, número telefónico, fax, dirección de correo electrónico, si los tuviere, y además el lugar donde se recibirán notificaciones.
- Certificado de registro en la Cámara de Microempresas. Finalmente se adjuntarán estos documentos con una solicitud de aprobación del estatuto, patrocinado por un abogado y dirigida al Ministro de Trabajo y Recursos Humanos.

## **b) ESTATUTO Y APROBACIÓN**

El estatuto deberá contener, básicamente, los siguientes datos:

- Nombre y domicilio de la entidad.
- Objetivo y fines específicos, claramente determinados.
- Estructura y entidad interna.
- Derechos y obligaciones de los socios.
- Régimen disciplinario.
- Régimen económico.
- Causas para disolución y liquidación.

- Destino de los bienes de la entidad en caso de disolución.
- Las demás que le asignen los socios.
- Las entidades que hayan obtenido personalidad jurídica, inscribirán en la Dirección de Asesoría Jurídica del Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos, en el plazo de treinta días posteriores a la fecha de la elección, la directiva o sus cambios, presentando los siguientes documentos:
  - Solicitud dirigida al Director de Asesoría Jurídica.
  - Acta de Asamblea General en la que se eligió la directiva, debidamente certificada.
  - Lista de socios asistentes a la sesión de la Asamblea General, con el señalamiento de nombres y apellidos completos, número de cédula de ciudadanía y firmas autógrafas.
  - Domicilio de la entidad, teléfono, casilla postal, dirección de correo electrónico (para las entidades que cuenten con estos servicios).

### **c) INFORME DE LAS ENTIDADES MICROEMPRESARIALES**

Las entidades microempresariales presentarán al Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos, un informe anual de actividades, en el cual se incluirá el detalle económico correspondiente, hasta el 30 de mayo de cada año. De no presentar el referido informe esta Cartera de Estado le concederá un plazo adecuado para que lo presente, o justifique el retardo. De no hacerlo; o si, de la información

presentada se comprueba que la entidad ha incurrido en una de las causales de disolución, el Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos, dictará el Acuerdo Ministerial declarando la disolución de la entidad.

#### **6.1.2.6. PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO.**

##### **a) REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES**

Con el fin de no tener problemas con la administración tributaria se procedió a sacar el RUC de la microempresa que en adelante se llamará “MICROSERVI HOGAR Cía. Ltda.” y que tendrá como objeto social la prestación de servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad y cuyo RUC es válido para la facturación y venta, servirá para dar fiel cumplimiento con las obligaciones tributarias a las que está sujeta por el Servicio de Rentas Internas.

##### **b) PATENTE MUNICIPAL**

La patente municipal será obtenida en el Departamento de Rentas del Ilustre Municipio de Ibarra y servirá para obtener los permisos de funcionamiento de la microempresa. Se pagará durante todos los años que se encuentre en actividad la microempresa y su valor variará año tras año. Es necesario presentar los siguientes papeles: Recibo del último pago del impuesto predial, copia del RUC y documentos personales del representante legal.

### 6.1.3. MISIÓN

***“MICROSERVI Hogar Cía. Ltda. es una microempresa de servicios integrales de asistencia de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad para su hogar u oficina cuya misión es brindar un servicio de calidad con eficiencia, rapidez, puntualidad, economía, seguridad y garantía a todos quienes requieran nuestros servicios, contando con personal altamente capacitado y profesional.”***

### 6.1.4. VISIÓN

***“En los próximos 5 años (año 2017), MICROSERVI Hogar Cía. Ltda. estará posicionada en el mercado de forma competitiva y muy profesional, y así llegar a ser reconocida no solo a nivel local sino también nacional, con excelentes servicios de calidad y seguridad que requieran nuestros clientes en base a las necesidades del mercado.”***

### 6.1.5. POLITICAS INSTITUCIONALES

MICROSERVI Hogar Cía. Ltda. para lograr alcanzar las metas y objetivos propuestos contará con ciertas políticas con las que deberá cumplir a cabalidad para lograr posicionarnos en el mercado y un mejoramiento continuo, las mismas que se presentan a continuación:

- 6.1.5.1.** Los servicios que prestará MICROSERVI Hogar Cía. Ltda. serán realizados con las más estrictas normas de calidad brindando excelencia en los servicios.
- 6.1.5.2.** En costos que se muestren cada año estará incluido el valor por desplazamiento; así como también se entregarán presupuestos por adelantado para la prestación de los servicios.
- 6.1.5.3.** El personal con el que contará MICROSERVI Hogar Cía. Ltda. serán técnicos especializados en reparaciones de todos los gremios con valores morales y éticos.
- 6.1.5.4.** Para los servicios urgentes nos comprometeremos a llegar en menos de 2 horas a su domicilio, aunque en la mayoría de ocasiones lo haremos mucho antes, siempre que no sea en los límites a la ciudad.
- 6.1.5.5.** Ofreceremos la mejor garantía del mercado de 12 meses por escrito en todas nuestras reparaciones y un mínimo de 2 años en instalaciones.
- 6.1.5.6.** Contar con un uniforme distintivo para la microempresa, con el objeto de realizar publicidad y dar a conocer al cliente los fines de la microempresa.

#### **6.1.6. OBJETIVOS DE MICROSERVI HOGAR CÍA. LTDA.**

- a)** Brindar eficiencia y calidad en la prestación de nuestros servicios.
- b)** Entregar en cada momento confianza, seguridad y garantía a nuestros clientes para lograr posicionarnos en el mercado.
- c)** Obtener mayor nivel de satisfacción para los clientes; y mayor contribución de mercado.
- d)** Ofrecer la mayor economía a nuestros clientes en la contratación de nuestros servicios.
- e)** Trabajar con personal profesional, ético y moral para desarrollar las tareas a ellos encomendados.
- f)** Dar asesoramiento y capacitación a trabajadores en lo referente a su rama laboral y atención al cliente.
- g)** Establecer una eficiente organización administrativa contable que garantice el buen funcionamiento de la microempresa.

### 6.1.7. VALORES INSTITUCIONALES

#### Valores Institucionales

	VALORES	
	NOMBRE	DEFINICIÓN
<b>OPERATIVOS</b>	Servicio de Excelencia	Cumpliendo con las demandas de nuestros clientes y satisfaciéndolas al máximo.
	Honestidad	Con los clientes, propietario y trabajadores.
	Calidad	Calidad es fundamental en MICROSERVI Hogar, tanto en servicios, procesos y administración.
	Productividad	Productividad no significa incremento en ingresos, sino productividad en procesos.
	Compromiso con el cliente	El cliente es el pilar fundamental al desarrollo de la empresa y el personal se compromete a satisfacer sus demandas.
<b>SOCIALES</b>	Respeto a las personas	Respeto a la raza, sexo, cultura, religión y creencias.
	Calidad Humana	Compromiso personal por ser mejores cada día.
	Sinceridad	Sinceridad con clientes tanto internos como externos.
	Valores éticos	La moral y ética de cada persona se debe ver reflejada en todo el personal.
<b>ECONÓMICOS</b>	Excelencia operativa	Optimización en las operaciones tanto administrativas, de servicios como de producción.
	Rentabilidad	Crecimiento económico y empresarial.
	Ahorro productivo	En la utilización de materia prima así como en el tiempo productivo.

Cuadro N° 69: Valores Institucionales  
 Elaborado por: La Autora  
 Año: 2012



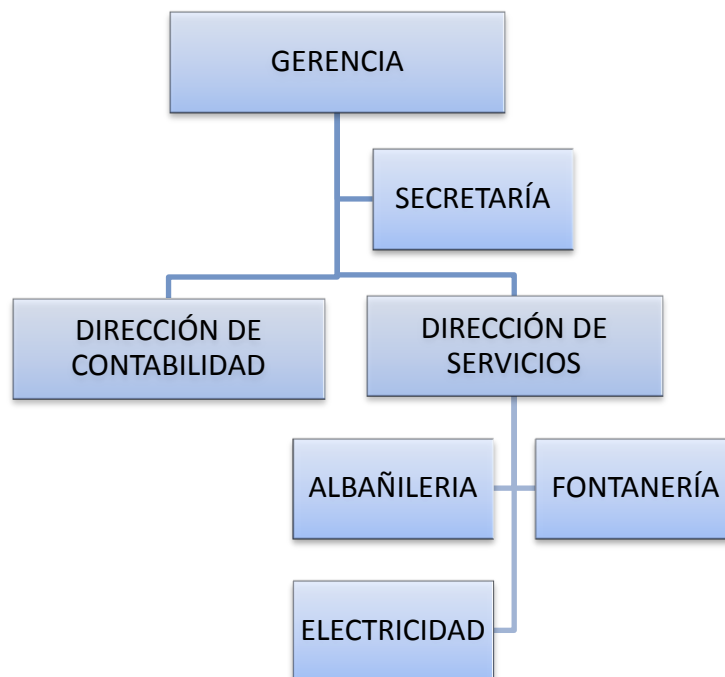
## 6.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA

### 6.2.1. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL

Es importante mencionar que para toda empresa en general, un organigrama, se constituye en una herramienta integral e indispensable, ya que establece los niveles de autoridad y canales de comunicación entre las diferentes unidades administrativas.

El orgánico funcional nos permite conocer y determinar las responsabilidades que deben cumplir los empleados en cada una de sus áreas.

#### Organigrama Estructural MICROSERVI Hogar Cía. Ltda.



Cuadro N° 70: Organigrama Estructural MICROSERVI Hogar Cía. Ltda.  
Elaborado por: La Autora  
Año: 2012

#### **6.2.1.1. NIVELES DE LA MICROEMPRESA**

Los niveles están comprendidos de acuerdo a la estructura organizacional:

**a) NIVEL EJECUTIVO**

Está comprendido por el Gerente de la microempresa.

**b) NIVEL DIRECTIVO**

Conformado por el Propietario de la microempresa.

**c) NIVEL DE APOYO**

Integrado por la Secretaria-Recepcionista, Dirección de Contabilidad.

**d) NIVEL OPERATIVO:**

Integrado por el personal de:

- Personal de albañilería
- Personal de Fontanería
- Personal de Electricidad.

#### **6.2.1.2. IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES**

**a) GERENCIA**

- Organizar, dirigir y controlar la microempresa.
- Representante legal de la microempresa.
- Celebrar contratos con personal, proveedores y clientes.
- Elaborar plan estratégico de la microempresa.

- Establecer políticas, objetivos, estrategias y metas de la organización.
- Evaluar el crecimiento de la microempresa y toma oportuna de decisiones.

#### **b) SECRETARÍA**

- Atención al cliente y proveedores de impuestos y servicios.
- Presentación oportuna de información y atención a clientes.
- Elaboración de cronogramas de disposición de personal.
- Firma de contratos
- Facturación y control de servicios.
- Organizar y mantener actualizado el archivo.

#### **c) DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD**

- Desarrollo de la contabilidad de la Microempresa
- Elaborar y presentar Estados Financieros de la microempresa y presentarlos a los órganos de control internos y externos de la empresa.
- Manejo de inventarios.
- Informe oportuno y verás de requerimientos básicos.
- Declaración y pago de tributos.
- Supervisar el cumplimiento de obligaciones legales.

#### **d) DIRECCIÓN DE SERVICIOS**

- Mantener la bodega en orden.
- Informe oportuno y verás de herramientas y materiales.
- Mantenimiento de las herramientas.
- Disposición de los trabajadores para realizar el trabajo.
- Control de los trabajadores respecto al tiempo de las tareas a desarrollar.
- Informe de los trabajos efectuados de manera diaria.
- Búsqueda continua de trabajos a desarrollarse.
- Ayuda al desplazamiento de la mano de obra.

#### **e) MANO DE OBRA**

- Cumplir los trabajos asignados en el área que le corresponde.
- Realizar los trabajos con responsabilidad de calidad y empleando un alto grado de valores éticos y morales.
- Cumplir con los tiempos establecidos por la empresa según lo programado.
- Mantener un control y buen estado tanto de los equipos como las herramientas y materiales que utilicen.
- Mantener en orden la bodega.
- Observar buena presencia en cuanto al uniforme que la empresa proporcionará.

### **6.3. MATRIZ DE GESTIÓN DE PERSONAL Y EVALUACIÓN**

#### **6.3.1. MODELO DE COMPETENCIAS**

El modelo de competencias es una herramienta que facilita la intermediación con los subsistemas y procesos del área, posibilita su acción de manera integrada.

El perfil por Competencias de un puesto o cargo nos permite visualizar una lista de tareas e identifica las actividades relevantes de un puesto, facilitando también una distribución de trabajo.

Una comparación del candidato que se ajuste al perfil, también nos permite planificar capacitaciones, ascensos, contribuye a afinar estrategias de compensaciones y se alinea con el Balance Scorecard (Tablero de Mando) el cual se basa en cuatro perspectivas: financiera, clientes, recursos humanos y procesos internos.

## Matriz de Competencias GERENCIA

Nro	PUESTO	PERFIL	COMPETENCIAS	REQUISITOS
	GERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Organizar, planificar, ejecutar y controlar las actividades financieras de la empresa</li> <li>✓ Negocia adquisiciones para todas las aéreas de la empresa de bienes y productos, bienes y servicios</li> <li>✓ Informa asesora y toma decisiones</li> <li>✓ Diseñar sistemas administrativos, manuales e instructivos que se apliquen en la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dirección</li> <li>✓ Delegación</li> <li>✓ Liderazgo de personas</li> <li>✓ Capacidad de negociación</li> <li>✓ Pensamiento crítico</li> <li>✓ Escucha activa</li> <li>✓ Trabajo en Equipo</li> <li>✓ Independencia</li> <li>✓ Toma de riesgos</li> <li>✓ Integración</li> <li>✓ Orientación al cliente</li> </ul>	<p>Formación Mínima:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Título de cuarto nivel en Administración de Empresas o afines.</li> <li>✓ Título de Tercer Nivel en Administración de Empresas o carreras afines.</li> <li>✓ Requisitos de conocimientos técnicos específicos.</li> <li>✓ Niveles</li> <li>✓ Dirección estratégica</li> <li>✓ Gestión de la información</li> <li>✓ Gestión de Calidad</li> <li>✓ Haber tenido experiencia de dirección en otros centros de trabajo antes de ocupar la plaza actual</li> </ul>

Cuadro N° 71: Matriz de Competencias GERENCIA

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

## Matriz de Competencias CONTADOR

Nro	PUESTO	PERFIL	COMPETENCIAS	REQUISITOS
	CONTADOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programación, supervisión y control de las acciones contables de la empresa</li> <li>✓ Coordina contablemente con sus unidades y realiza supervisa el control previo y concurrente de las cuentas correspondientes de la Empresa</li> <li>✓ Sugiere decisiones a tomarse en base a la información</li> <li>✓ Participa en la proforma presupuestaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Orientación al logro</li> <li>✓ Tolerancia al estrés</li> <li>✓ Toma de riesgos</li> <li>✓ Dominio técnico</li> <li>✓ Análisis numérico</li> <li>✓ Comunicación escrita</li> <li>✓ Sacrificio personal</li> <li>✓ Resolución</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> </ul>	<p><b>Formación Mínima:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Título de tercer nivel en auditoría o contabilidad superior.</li> <li>✓ Estar habilitado como CPA.</li> <li>✓ Experiencia mínima dos años</li> <li>✓ Manejo de Paquetes utilitarios: Acces, Word, Excel, Tinni .etc.</li> </ul>

Cuadro N° 72: Matriz de Competencias CONTADOR

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

## Matriz de Competencias SECRETARIA

Nro	PUESTO	PERFIL	COMPETENCIAS	REQUISITOS
	SECRETARIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atender al público y personas de la empresa en cuanto a información</li> <li>✓ Atender todo lo relacionado con correspondencia, llamadas telefónicas</li> <li>✓ Mantener actualizado y en orden el archivo y todo lo relacionado con el archivo de la empresa</li> <li>✓ Redacción comercial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención al cliente</li> <li>✓ Habilidad para colaborar</li> <li>✓ Comunicación escrita</li> <li>✓ Dominio de la comunicación de la comunicación no verbal</li> <li>✓ Auto organización</li> <li>✓ Dominio técnico</li> </ul>	<p>Formación Mínima:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Educación mínima Bachiller en Secretariado Ejecutivo o afines,</li> <li>✓ Haber cursado carrera universitaria acorde con el puesto.</li> <li>✓ No se requiere experiencia previa</li> <li>✓ Disposición de tiempo completo.</li> <li>✓ Correcta expresión oral.</li> </ul>

Cuadro N° 73: Matriz de Competencias SECRETARIA  
 Elaborado por: La Autora  
 Año: 2012



### Matriz de competencias TRABAJADORES

Nro	PUESTO	PERFIL	COMPETENCIAS	REQUISITOS
	TRABAJADOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilidades para la comunicación</li> <li>✓ Capacidad de persuasión</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Orientación al cliente</li> <li>✓ Iniciativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona de valores éticos y morales.</li> <li>✓ Emprendedora, con instrucción básica,</li> <li>✓ Creativo y sociable</li> <li>✓ Experiencia en su rama.</li> </ul>	<p>Formación Mínima:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Instrucción Bachiller cualquier rama,</li> <li>✓ Conocimientos de albañilería, fontanería o electricidad.</li> <li>✓ Salud física y mental</li> </ul>

Cuadro N° 74: Matriz de competencias TRABAJADORES

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

## **CAPÍTULO VII**

### **7. IMPACTOS**

#### **7.1. ANÁLISIS DE IMPACTOS**

Comprende la identificación de los impactos y efectos que tiene el proyecto sobre determinados entornos, para lo cual deben tener en cuenta los componentes de cada uno de dichos contenidos. Los impactos pueden ser:

##### **7.1.1. IMPACTOS DIRECTOS**

Son los ocasionados o producidos por el desarrollo de una actividad del proyecto.

##### **7.1.2. IMPACTOS INDIRECTOS**

Son los que tienen relación directa con una cierta actividad del proyecto a través del vínculo causa – efecto.

### 7.1.3. IMPACTOS RESIDUALES

Son los que mantienen después de haber puesto en marcha y ejecutado las medidas de mitigación.

El siguiente análisis técnico de los impactos que el presente trabajo generará se basa en la utilización de la matriz de impactos, lo cual tiene la siguiente estructura y procedimiento. En el eje vertical se determinan para cada área una serie de indicadores. En el eje horizontal están determinados los niveles de impacto de acuerdo a la siguiente tabla.

#### Niveles de Impacto

NIVELES DE IMPACTO	
-3	Impacto alto negativo
-2	Impacto medio negativo
-1	Impacto bajo negativo
0	No hay impacto
1	Impacto bajo positivo
2	Impacto medio positivo
3	Impacto alto positivo

Cuadro N° 75: Niveles de Impacto

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

A cada indicador se le asigna un nivel de impacto de acuerdo a la tabla anterior, la cual es analizado, argumentado e indica la razón por la cual se asignó determinado valor mediante una relación bajo cada matriz. En cada matriz de cada área se realizó una sumatoria de los niveles de impactos.

$$NIVEL DE IMPACTO = \frac{\sum}{n}$$

De donde:

$\Sigma$ = Sumatoria de la calificación

N= Número de indicadores

La sumatoria obtenida anteriormente se divide para el número de indicadores, produciéndose de esta manera el valor de impacto general del área. Los principales impactos a analizarse en la realización del proyecto son los siguientes:

- ✓ Impacto social
- ✓ Impacto económico
- ✓ Impacto ambiental
- ✓ Impacto ético

## 7.2. IMPACTO SOCIAL

### Impacto Social

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Generación de Empleo						X		2
Calidad de vida						X		2
Seguridad Laboral						X		2
Trabajo sin distinción de género						X		2
Total								8

Cuadro N° 76: Impacto Social  
 Elaborado por: La Autora  
 Año: 2012

$$NI = \frac{8}{4} = 2$$

Nivel de Impacto Social = Medio Positivo

### **7.2.1. ANÁLISIS:**

#### **7.2.1.1. GENERACIÓN DE EMPLEO**

A través de la microempresa de servicios se genera fuentes de empleo para trabajadores en áreas de albañilería, fontanería y electricidad los mismos que serán reclutados y seleccionados de manera minuciosa para asegurar que el personal de la microempresa sea capacitado y con valores éticos y morales.

#### **7.2.1.2. CALIDAD DE VIDA**

Mediante el empleo proporcionado por la microempresa tanto los trabajadores como las familias de los mismos mejorarán su calidad de vida ya que obtendrán recursos económicos y con ello su progreso económico.

#### **7.2.1.3. SEGURIDAD LABORAL**

De acuerdo a la eficiencia que muestre el personal cumpliendo con las expectativas y objetivos de la microempresa obtenida en el trabajo, el personal logrará mantener sus cargos mediante firma de contratos los mismos que darán seguridad y estabilidad laboral al personal.

#### 7.2.1.4. TRABAJO SIN DISTINCIÓN DE GÉNERO

El personal que ingrese a la microempresa será seleccionado de acuerdo a sus capacidades y habilidades y no se hará ninguna clase de distinción de género en ámbitos sociales, culturales, de raza o religión.

### 7.3. IMPACTO ECONÓMICO

#### Impacto Económico

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Inversión					X			1
Rentabilidad						X		2
Nivel de ingresos						X		2
Nivel de Productividad						X		2
Posicionamiento en el mercado							X	3
Total								10

Cuadro N° 77: Impacto Económico

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

$$NI = \frac{10}{5} = 2$$

Nivel de Impacto Económico = Medio Positivo

### **7.3.1. ANÁLISIS:**

#### **7.3.1.1. INVERSIÓN**

La inversión para el proyecto no es demasiado significativa y la misma será en un porcentaje y propio lo restante financiado pero que la misma al largo plazo se recuperará lo que significa que el proyecto es viable y puede ser puesto en marcha.

#### **7.3.1.2. RENTABILIDAD**

El presente proyecto tiene como fin obtener mayor rentabilidad con productividad y eficiencia. Conociendo niveles de endeudamiento, inventario disponible, clientes, liquidez, y otros rubros el gerente puede obtener la visión suficiente para saber en qué condiciones se encuentra la economía de la microempresa y tomar las decisiones más adecuadas en pro de un desarrollo económico superior.

#### **7.3.1.3. NIVEL DE INGRESOS**

El nivel de ingresos que generará el proyecto debido a su captación de mercado en los primeros años no es demasiado significativa pero con el pasar de los años y pagando la inversión será superior año con año, además, esto se logrará con el posicionamiento en el mercado.

#### **7.3.1.4. NIVEL DE PRODUCTIVIDAD**

Se aumentará la productividad en la prestación y diversificación de los servicios y por ende la rentabilidad ya que se brindará eficiencia en los servicios atendiendo a la demanda de manera inmediata con servicios de calidad y garantizados.

#### **7.3.1.5. POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO**

Se espera que la empresa logre un buen posicionamiento en el mercado en el corto plazo debido a que no existe oferta por lo que se quiere estar en la mente del consumidor y esto se busca a través de la publicidad boca-boca por medio de los clientes.



## 7.4. IMPACTO AMBIENTAL

### Impacto Ambiental

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Manejo de desechos					X			1
Tratamiento del ecosistema					X			1
Contaminación visual			X					-1
Total								1

Cuadro N° 78: Impacto Ambiental

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

$$NI = \frac{1}{3} = 0,33$$

Nivel de Impacto Ambiental = Bajo Positivo

### 7.4.1. ANÁLISIS:

#### 7.4.1.1. MANEJO DE DESECHOS

Las técnicas utilizadas para reciclar materiales sobrantes del proceso de prestación de servicios de albañilería, fontanería y electricidad serán las más apropiadas para que el impacto ambiental no sea alto a pesar de que la microempresa no trabajará con demasiados materiales.

#### 7.4.1.2. TRATAMIENTO DEL ECOSISTEMA

Con la creación de la microempresa se dará un tratamiento adecuado optimizando los desechos producidos, permitiendo que la microempresa tenga sustentabilidad en cada uno de sus servicios, viéndose beneficiados directamente los clientes, y por ende la naturaleza.

#### 7.4.1.3. CONTAMINACIÓN VISUAL

Al utilizar la publicidad como herramienta de marketing, la misma no tiene un alto índice de contaminación visual ya que se busca que los implementos utilizados para la aplicación de dicha herramienta sean los más amigables con el ambiente.

#### 7.5. IMPACTO ÉTICO

##### Impacto Ético

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Aplicación de Conocimiento							X	3
Valores morales							X	3
Ética y transparencia							X	3
Compromiso con la microempresa						X		2
Total								11

Cuadro N° 79: Impacto Ético  
Elaborado por: La Autora  
Año: 2012

$$NI = \frac{11}{4} = 2,75$$

Nivel de Impacto Ético= Alto Positivo

### **7.5.1. ANÁLISIS:**

#### **7.5.1.1. APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS**

En el desarrollo de los trabajos se pone en práctica la teoría y conocimientos científicos y empíricos adquiridos, los mismos que han sido aplicados adaptándolos a una realidad local.

#### **7.5.1.2. VALORES MORALES**

Es preciso educar el talento humano priorizar los valores morales, y enfatizar en las nuevas técnicas y procedimientos a implementarse; desde este enfoque se trata de conseguir un cambio organizativo con miras a una nueva estructura organizacional.

#### **7.5.1.3. ÉTICA Y TRANSPARENCIA**

Debido a que las funciones que el personal realizará en los hogares y oficinas de los clientes requiere un estricto índice de confiabilidad deberá emplear ética y transparencia en el desarrollo del trabajo a él encomendado ya que trabaja bajo una marca y representa a una microempresa que estará legalmente constituida.

#### 7.5.1.4. COMPROMISO CON LA MICROEMPRESA

Para cada acto y desempeño se requerirá que los trabajadores estén comprometidos con la empresa y tengan espíritu de superación ya que se espera abrirse grandes mercados mediante la implementación de este proyecto lo que a su vez dará mayor estabilidad a los trabajadores logrando cumplir las metas y objetivos micro empresariales.

#### 7.6. MATRIZ GENERAL DE IMPACTOS

**Cuadro N° 69: Impacto General**

IMPACTOS	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Social						X		2
Económico						X		2
Ambiental					X			0,33
Ético							X	2,75
Total								7,08

Cuadro N° 80: Impacto General

Elaborado por: La Autora

Año: 2012

$$NI = \frac{7,08}{4} = 1,77$$

Nivel de Impacto General = Bajo Positivo

### **7.6.1. ANÁLISIS GENERAL DE IMPACTOS**

El impacto general del Proyecto es Bajo Positivo; considerando que es una microempresa de servicios la misma que no tiene una inversión demasiado significativa; por ello se hace factible y necesaria la implementación de una microempresa de servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad.

## CONCLUSIONES

- Se concluye que existe una gran demanda de servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad ya que no existen empresas legalmente constituidas que presten estos servicios, únicamente existen trabajadores informales que brindan estos servicios pero estos muchas veces carecen de valores agregados como son eficiencia, garantía, seguridad, economía, rapidez y responsabilidad; y se los localiza diariamente en la Plazoleta Francisco Calderón.
- Se determinó que la microempresa tendrá un alto porcentaje de aceptación por parte de los clientes potenciales; pero únicamente de ello se estableció una tasa de captación del baja debido a que será una microempresa que estará posicionándose en el mercado, por lo tanto, dará una cobertura mínima y se dirigirá más a atender al sector urbano de la ciudad según lo establecido en el Estudio Técnico.
- Se estableció que todos los equipos, maquinaria y herramientas son de fácil adquisición; además, que el lugar en donde se establecerá la oficina y bodega de la microempresa es de fácil acceso a las personas y para los materiales y herramientas a utilizarse; debido a que existe un amplio espacio para la parte administrativa, bodega y además de ello un garaje que servirá para la carga y descarga de material como herramientas.

- El proyecto será muy rentable de acuerdo a la evaluación financiera del proyecto ya que, se arrojan resultados positivos desde el primer año de vida del proyecto, considerando que la inversión se recupera en menos de un año, es decir; 10 meses.
  
- Con la creación de la microempresa de servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad se genera fuentes empleo y se dará estabilidad a trabajadores informales ya los mismos no tenían un trabajo fijo; por lo que con ello se beneficiaran sus familias debido a que sus ingresos mejorarán.
  
- Según un análisis general se establece un impacto bajo positivo para todo el proyecto en los ámbitos social, económico, ambiental y ético ya que todos los indicadores son establecidos como positivos tanto por el tamaño de proyecto como de la inversión.

## RECOMENDACIONES

- Crear la microempresa de servicios de albañilería, fontanería y electricidad en el centro de la ciudad de Ibarra, brindando valores agregados como son eficiencia, garantía, seguridad, economía, rapidez y responsabilidad en los servicios a ofertarse ya que, existe una gran demanda de dichos servicios; por lo que va a tener gran acogida.
- Al establecer la gran demanda de servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad se recomienda ejecutar el proyecto ya que va a cubrir las necesidades insatisfechas de los habitantes de la ciudad de Ibarra en función de sus expectativas; con tendencia a un crecimiento para atender un porcentaje mayor al propuesto, referente a la tasa de capacidad.
- Se debe ejecutar el proyecto debido a que las condiciones requeridas en el estudio técnico son de fácil acceso para su realización lo mismo que convierte al proyecto es factible para su implantación; además de ello los microempresarios deben considerar en ampliar el proyecto para cubrir la demanda que existente.
- Es recomendable la puesta en marcha del proyecto ya que se observó una gran rentabilidad, además de su rápida recuperación de la inversión; por lo que los microempresarios deberían invertir en técnicas de investigación de mercados, para así abrirse campo por toda la provincia; y lograr un gran posicionamiento.



- Se recomienda dar a conocer dicha organización tanto estructural como funcional a todos los empleados una vez creada la microempresa; para que exista desde sus inicios un empoderamiento y compromiso hacia la misma; además, la microempresa deberá invertir en capacitación a sus trabajadores en lo que respecta a atención al cliente ya que es de vital importancia la buena relación y un buen trato con el cliente.
- En relación al impacto general bajo positivo de la microempresa se establece que el proyecto debe ejecutarse ya que de manera particular en el ámbito social, económico, ambiental y ético se logra generar impactos bajos lo que quiere decir que a pesar de ser una microempresa tiene impactos positivos; pero sería muy importante que los microempresarios amplíen este proyecto para que con ello el impacto positivo aumente.

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- BACA Gabriel, (2010) Evaluación de Proyectos, Editorial McGraw-Hill, México
- BERNAL César, (2006) Metodología de la investigación científica, Editorial Pearson, México
- KOTLER Philip y ARMSTRONG Gary, (2008) Fundamentos de Marketing, Editorial Prentice-Hall, Inc, Octava Edición, USA
- LEIVA Francisco, (2006) Metodología de la investigación científica, Editorial Libresa, Quito
- MARTÍNEZ Héctor, (2009) Metodología de la investigación, Editorial Cosegraf, México
- MILEAF Harry, (1981) Electricidad, Editores Noriega, Vigésima Edición, México
- POSSO Miguel, (2006) Tesis y Proyectos, Editorial Nina Comunicaciones, Ibarra

## LINCONGRAFÍA

- AGUILAR, Rosa 2007; Proceso Administrativo. [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)
- AMADOR, Juan Pablo 2009; La organización. [www.elprisma.com](http://www.elprisma.com)
- AMUNDARAIN, Armando 2009; El control como proceso administrativo. [www.monografías.com](http://www.monografías.com).

ANDRADE, Simón, (2010), [www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net)

CARDICH, José Alfredo, (2007) Fontanería, [es.wikipedia.org](http://es.wikipedia.org)

EL DICCIONARIO DE MARKETING, DE CULTURAL S.A., (2010)  
[www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net)

Fascículo de Imbabura; Población de Ibarra 2001. [www.inec.gov.ec](http://www.inec.gov.ec)

FLEITMAN, Jack, (2011), [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

GARCIA, Julio, CASANUEVA, Cristóbal, 2007; Contabilidad Comercial.  
[www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

HERNANDEZ, Sergio, 2012; Evaluación Financiera de Proyectos.  
[www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

Ilustre Municipio de San Miguel de Ibarra, 2009; Historia de Ibarra.  
[www.ibarra.gov.ec](http://www.ibarra.gov.ec).

INSTITUTO AMERICANO DE CONTADORES PÚBLICOS CERTIFICADOS  
(AICPA), (2012), [www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net)

MALHOTRA, (2012), [www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net)

MORATTO, Juan 2007; Los cuatro pasos fundamentales de todo proceso  
administrativo. [www.mercadosunidos.wordpress.com](http://www.mercadosunidos.wordpress.com)

MUÑIZ, Rafael, (2011), [www.misrespuestas.com](http://www.misrespuestas.com)

Normas Internacionales de Contabilidad, (2007) [www.knoow.net](http://www.knoow.net)

Reglamento de aprobación de las fundaciones, corporaciones y entidades  
económicas microempresariales

SAPAG, Nasir 2008; Indicadores Financieros. [www.wordpress.com](http://www.wordpress.com)

SOTO, Lauro, (2007), Albañilería, Fontanería; [www.mitecnologico.com](http://www.mitecnologico.com)

THOMPSON, Janneth, (2011) [www.promonegocios.net](http://www.promonegocios.net) manifiesta:

VILLALBA, Juana 2007; Etapas de proceso Administrativo.  
[www.monografias.com](http://www.monografias.com)

[es.wikipedia.org](http://es.wikipedia.org)

[www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec)

[www.cfn.fin.ec/](http://www.cfn.fin.ec/)

[www.finanzasindicadoresfinancieros.com](http://www.finanzasindicadoresfinancieros.com)

[www.microempresa.blogdiario.com](http://www.microempresa.blogdiario.com)

[www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

[www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.ec)

# **A N E X O S**

## ANEXO Nº 1

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

### ENCUESTA APLICADA A LOS DOMICILIOS DE LOS SECTORES RESIDENCIALES DE LA CIUDAD DE IBARRA

#### OBJETIVO:

La presente encuesta tiene por objeto realizar un diagnóstico para conocer la aceptación de la creación de una microempresa servicios a domicilio de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad

#### INSTRUCCIONES:

Señale con una (X) la respuesta que usted crea conveniente.

1. ¿Ha necesitado usted contratar los servicios de albañilería, fontanería o electricidad?

Si ☐

No ☐

2. ¿Usted con qué frecuencia ha necesitado los servicios de albañilería, fontanería o electricidad?

Semanal ☐

Quincenal ☐

Una vez al mes ☐

Una vez al año ☐

Nunca ☐

3. ¿Cuándo usted requiere contratar este tipo de servicios conoce una persona confiable para que los realice?

Si ☐

No ☐

4. ¿Conoce usted si existe una empresa que preste este tipo de servicios?

Si ☐

No ☐

5. ¿Quién cree usted que puede brindarle mayor garantía en la prestación de los servicios?

Trabajador informal ☐

Microempresa ☐

6. ¿Cómo considera usted a la herramienta que utilizan los trabajadores informales?

Adecuada ☐

Completa ☐

Inadecuada ☐

Obsoleta ☐

7. ¿Piensa usted que el costo por la prestación de estos servicios por un trabajador informal es?

Alto ☐

Medio ☐

Bajo ☐

8. ¿Cree usted que para realizar estos trabajos en un domicilio es indispensable que el personal reciba una capacitación permanente en su área así como la atención al cliente?

Indispensable ☐

Más o menos indispensable ☐

Poco indispensable ☐

9. ¿Le gustaría que exista una microempresa que preste estos servicios en la ciudad de Ibarra?

Si ☐

No ☐

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**



## **ANEXO Nº 2**

### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **ENTREVISTA APLICADA A LOS SEÑORES TRABAJADORES INFORMALES QUE PRESTAN SERVICIOS DE ALBAÑILERÍA, FONTANERÍA Y ELECTRICIDAD UBICADOS EN LA ESQUINA DE LA PLAZOLETA “FRANCISCO CALDERÓN” DE LA CIUDAD DE IBARRA**

##### **OBJETIVO:**

La presente entrevista tiene por objeto realizar un diagnóstico para conocer si existe mano de obra calificada para prestación de servicios a domicilio en una microempresa de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad

##### **PREGUNTAS:**

1. ¿Cuál es el servicio que usted presta y por el cual es contratado?
2. ¿Cuál es la frecuencia con la que usted es contratado para prestar sus servicios?
3. ¿El costo promedio que usted obtiene al mes por realizar sus servicios le alcanza para mantener su hogar?
4. ¿Cuál es la experiencia con la que usted cuenta para realizar sus servicios de albañilería, fontanería y electricidad?
5. ¿La herramienta con la que usted cuenta para realizar sus trabajos es propia y piensa usted que es la más adecuada?

6. ¿Le gustaría formar parte de una microempresa que le contrate para la prestación de sus servicios de manera estable?
7. ¿Se interesaría usted por recibir capacitaciones para conocer nuevas técnicas y así aplicar tecnología en el desarrollo de su trabajo?
8. ¿Se interesaría por recibir capacitación sobre atención al cliente?

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

### **ANEXO Nº 3**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENTREVISTA APLICADA A LOS SEÑORES PROPIETARIOS DE FERRETERIAS  
Y DISTRIBUIDORES DE MATERIAL PARA LA CONSTRUCCIÓN Y ACABADOS  
DE LA CIUDAD DE IBARRA**

**OBJETIVO:**

La presente entrevista tiene por objeto realizar un diagnóstico para conocer si existe la posibilidad de crear alianzas estratégicas de ferreterías y distribuidoras de material de construcción y acabados para la construcción de la ciudad de Ibarra; con la microempresa de reparación y mantenimiento en áreas de albañilería, fontanería y electricidad

**PREGUNTAS:**

1. ¿Hace qué tiempo su empresa fue constituida?
2. ¿Tiene alianzas estratégicas con otras empresas para la distribución de materiales de construcción?
3. ¿Qué tipo de alianzas posee con otras empresas?
4. ¿Le gustaría realizar una alianza estratégica referente a créditos, precios bajos y formas de distribución con una microempresa que preste servicios a domicilio en áreas de albañilería, fontanería y electricidad en la ciudad de Ibarra?
5. ¿Qué opina sobre la creación de una microempresa que preste servicios a domicilio en áreas de albañilería, fontanería y electricidad en la ciudad de Ibarra?

**ANEXO Nº 4**  
**FICHA DE OBSERVACIÓN DE CAMPO**

**Ficha de Observación de Campo**

**Lugar:** Ibarra

**Sector:** Plazoleta "Francisco Calderón"

**Fecha:** 18 de Diciembre de 2011

**Informante:** Varios trabajadores informales

**Título:** Trabajadores Informales de albañilería, fontanería y electricidad

Se observó que aproximadamente 53 trabajadores informales salen a la esquina de la Plazoleta del Águila esperando ser contratados los mismos que salen con su herramienta que en varias ocasiones no está completa y además no es la apropiada ya que las emergencias o trabajos que deben realizar diariamente nunca son los mismos, ya que no saben cómo anticiparse a los hechos.

Los servicios que prestan son de albañilería, fontanería, electricidad, jardinería y hasta de jornaleros; ya que, si se les presenta alguna oportunidad de ser contratados no importa cual trabajo se y en muchos de ellos ni siquiera su ya especialización o rama que desempeñan.

El salario que cobran los señores trabajadores es de \$20 de acuerdo al tamaño y complejidad del trabajo; pero la mayoría tiene este salario como fijo ya que se trata de su valor diario a cobrar debido a que consideran muy probable de que en el lapso del día ya no puedan ser contratados y se recurren a cobrar dicha cantidad ya que será el sustento diario de cada uno de ellos así como de sus familias.

## ANEXO Nº 5

### HOJA VOLANTE



**MICROSERVI HOGAR**

*El servicio que usted quiere*

**Microservi Hogar**  
*El servicio que usted quiere*

Brindamos garantía, responsabilidad en todos los trabajos que realizamos, nuestro personal eficiente se encarga de prestar sus servicios **CON CAPACIDAD CONFIANZA Y A TIEMPO**

Ofrece servicios de reparación y mantenimiento a domicilio somos los **mejores** en áreas de:

- \* Albañilería
- \* Fontanería
- \* Electricidad

**POR INAGURACION**  
**!!! PRECIOS ESPECIALES !!!**

iii Nuestra Garantía es la mejor ya que **ATENDEMOS TODA CLASE DE EMERGENCIAS EN REPARACIONES CON CALIDAD Y RAPIDEZ !!!**

**Estamos Ubicados:**  
**Avenida Capitan Cristobal de Troya 6-18 y Mejía, Barrio Ajaví**  
Telf. 062 631 818 - 062 631 819 cel: 097 430827 microservihogar@hotmail.com  
Ibarra - Ecuador www.microservihogar.com

Autor: Lic. Paola Chuquín  
Año: 2012

# ANEXO Nº 6

## PROFORMA EQUIPO DE COMPUTACIÓN



**SUPERMERCADO DE COMPUTADORAS**  
**COMPUBUSSINES Cía. Ltda.**  
 RUC.: 1791774582001

MATRIZ: ESTABLECIMIENTO 002: Quito - Ecuador:  
 El Ejido • Av. 10 de Agosto 983 Esq. y Río de Janeiro  
 Teléfonos: 250-1594/5/6 • Fax: 254-42-62 • Cel.099235051  
 ESTABLECIMIENTO 005: C.C. EL RECREO  
 ESTABLECIMIENTO 006: C.C. SAN LUIS  
 ESTABLECIMIENTO 008: EL CONDADO  
 ESTABLECIMIENTO 009: C.C. IÑAQUITO

Fecha 17 de Mayo 2012  
 Cliente Microservi Hogar  
 Dirección \_\_\_\_\_  
 R.U.C./C.I. \_\_\_\_\_  
 Teléfono 2932809

PROFORMA		
<b>Nº 0028015</b>		
VALIDO HASTA		
DIA	MES	AÑO

Cantidad	Detalle	V. Unitario	V. Total
1	Combo Dual Core		570.54
	Disco Duro 500 GB		
	Memoria DDR3 2GB		
	Alimentador Bivolt 6-41		
	DVD WR.		
	Card Reader		
	Monitor 19"		
	Multifuncion HP 2050		
	Teclado, parlantes, Mouse		
	Regulador de Voltaje		
	pod mouse, game pod		
	Flash memory 4GB		

Son: Seiscientos treinta y  
seis.

SUBTOTAL 570.54  
 I.V.A. TARIFA 0%  
 I.V.A. TARIFA 12 % 68.46  
 TOTAL \$ 639.00

**POINT TECHNOLOGY**  
 SUPERMERCADO DE COMPUTADORAS  
**COMPUBUSSINES Cía. Ltda.**  
 RUC.: 1791774582001

POR: SUPERMERCADO DE COMPUTADORAS  
 COMPUBUSSINES Cía. Ltda.

Recibi Conforme

Original Cliente / Copia Rosdada Emisor

## ANEXO N° 7

### PROFORMAS MUEBLES Y ENSERES



PROFORMA  
N°01829

RUC:1091734547001

Ibarra, 28 DE MARZO DE 2012

Cliente: **MICROSERVI HOGAR**

Dirección: **IBARRA**

TELF: 2932809

Ruc:

Cant.	Detalle	V.Unitario	V. Total
3	ESTACIÓN DE TRABAJO Modelo "BIG ECO" Elaborada en Melamínico Duraplac Doble Cara de 25mm Con filo PVC muy resistente, Tamaño 1.40cm x 1.60cm cen "L". Contiene 1 Faldón en Melamínico, 1 Placa Latera, 1 Base Mixta (Metal y Melamínico) (1) Cajonera Triple en Melamínico con seguridad para las 3 gavetas, (1) Porta Teclado de Riel con portalápices frontal (1) Pasacable Redondo de plástico.	209.82	629.46
3	SILLA OPERATIVA "FOCUS" Nacional c/b Espaldar Semireclinable sistema de regulación de altura, Base 5 Puntas con garruchas Plásticas Tapiz en cuerina Negra.	75.89	227.68
6	SILLA VISITA APILABLE, "Ecko" Estructura Metálica Tubo reforzado de Calibre 1,5mm x 3/4 de diámetro su Asiento y Espaldar son cortos y Planos y van Tapizados sobre Esponja de 3 cm de Grosor. Tapiz En Cuerina o tela. s/b.	31.25	187.50
1	SILLÓN ESPERA TRIPERSONAL MODELO "GRAFFITI" c/brazos. Con Estructura en Tubo Redondo, Acabados en pintura Electrostática y Texturizada. Tapiz Textil o Cuerina.		142.86
1	SILLÓN ESPERA BIPERSONAL MODELO "GRAFFITI" c/brazos. Con Estructura en Tubo Redondo, Acabados en pintura Electrostática y Texturizada. Tapiz Textil o Cuerina.		107.14
1	MESA DE CENTRO, Estructura Metálica superficie Vidrio 0.60*0.60cm		58.04
2	ARCHIVADOR de 4 gavetas Metálico con seguridad pintura electrostática texturizada negra.	187.5	375.00
Tiempo de Entrega: 15 días Laborables		Subtotal \$	1,727.68
Forma de Pago: 60% al Pedido y 40% A La Entrega			
Validez Proforma: Quince días		IVA 12%	207.32
Tiempo de Garantía: Un Año por daños de fabricación		TOTAL \$	1,935.00



Entregué Conforme  
Innovativa

*Reinventamos espacios*  
**Muebles para Oficina y Hogar**

Exhibición: Pedro Romero Medo Esq.  
(Frente al Banco Pacifico) Telfs: 2953-400 / 2611-107  
Fábrica: Juan Montalvo 6-59 y Oviedo  
(Frente Iglesia San Francisco) Telf: 2612-791  
Ibarra - Ecuador

www.lineanuevamobiliario.com

e-mail: lineanuevamobiliario@gmail.com







## ANEXO Nº 9

### PROFORMA VEHICULO



Ibarra, 26 de Marzo del 2012

### PROFORMA

Solicitada por el Sres. MICROSERVI-HOGAR ; para la adquisición de un vehículo de las siguientes características:

#### Especificaciones del vehículo:

Vehículo	:	CAMIONETA
Marca	:	MAZDA
Modelo	:	B2200 CS 4X2
Tipo	:	CABINA SENCILLA
Año	:	2005
Motor	:	XXXXXXXXXX
Chasis	:	XXXXXXXXXX
Placas	:	XXXXXXXXXX
Precio	:	10500

SON: DIEZ MIL QUINIENTOS DOLARES 00/100

Atentamente,

COMERCIAL HIDROBO Cía. Ltda.


RUC 1690084247001  
PABLO LUNA  
ASESOR COMERCIAL

## PROFORMA EQUIPO DE OFICINA

210

## ANEXO Nº 11

### PROFORMA EQUIPO DE OFICINA 2

COMOHOGAR S.A. - TODOHOGAR  
TODOHOGAR LA PLAZA  
RUC. 1790746119001

QUITO , 29 de Marzo de 2012

MICROSERVI HOGAR  
DIRECCION IBARRA  
TEL 2932-809

PRESENTE.-

Tenemos el agrado de cotizar la siguiente  
mercadería:

CODIGO	DESCRIPCION	REFERENCIA
CANT	MARCA U.U.DOL	U.TOT.DOL
5025232263776	0356 777 TELEFONO DOB	
1	LINEA PANASONIC -CE- KX-TS208LXM	98.99
5025232442829	0356 1978 FAX C/CO	
1	NTESADORA PANASONIC -CE- KX-FP215LA	143.99
5025232549504	0356 2092 TELEFONO INALA	
1	MBRICO PANASONIC -CE- KX-TG4021LAT	57.99

TOTAL: \$ 300.

97

En los precios señalados anteriormente \$  
I esta incluido el 12% de IVA.  
COMOHOGAR S.A. es contribuyente especia  
l, por lo tanto no corre retencion sobre  
el 12% de IVA. Resol. 5368 del 02-JUN  
-95.  
Adicionalmente concederemos el 10% de de  
suento con tarjeta SUPERMAXI ILIMITADA  
o EMPRESARIAL. SUKASA, TODOHOGAR.  
Esta proforma tiene validez por el tiemp  
o de ocho dias sujeta a inventario de al  
macen.

ELABORADO POR MAURICIO GUANOLUIZA  
AURORIZADO POR SRA SILVINA RIGONI  
TODOHOGAR LA PLAZA  
062631028-062631056  
HORA: 13:43

ORIGINAL

## ANEXO Nº 12

### VALOR DE SALVAMENTO DEL ACTIVO FIJO

ACTIVO FIJO	VALOR	VIDA UTIL	% DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN ACUMULADA	VALOR DE SALVAMENTO
Vehículo	10.500,00	5	20%	10.500,00	0,00
Equipo de Computación	1.854,00	3	33%	1.854,00	0,00
Nuevo Equipo de Computación	1.862,91	3	33%	1.241,94	620,97
Muebles y Enseres	2.575,00	10	10%	1.287,50	1.287,50
Equipo de Oficina	257,00	10	10%	128,50	128,50
Maquinaria	1.600,00	10	10%	800,00	800,00
<b>TOTAL</b>	<b>18.648,91</b>			<b>15.811,94</b>	<b>2.836,97</b>